

SKRIPSI
PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN PADA
BIRO ADMINISTRASI KESEJAHTERAAN RAKYAT
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI RIAU
(STUDI KASUS BAGIAN ADM. PENDIDIKAN DAN AGAMA)

Diajukan untuk memenuhi dan melengkapi syarat-syarat guna memperoleh Gelar
Sarjana Sosial pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri
Sultan Syarif Kasim Riau



Oleh:

ARNILA WARDANI

NIM. 10975005663

PROGRAM S1

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
2013

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr Wb

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis diberikan kesehatan dan kenikmatan yang tak terhingga untuk menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam juga dikirimkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang merupakan pelita di kegelapan dunia hingga penuh dengan ilmu pengetahuan dan teknologi saat ini.

Pada kesempatan ini penulis membuat skripsi yang berjudul **“PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN PADA BIRO ADMINISTRASI KESEJAHTERAAN RAKYAT SETDA PROVINSI RIAU (STUDI KASUS BAGIAN ADM. PENDIDIKAN DAN AGAMA)”**. Adapun skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat dalam mengikuti ujian/sidang munaqasah guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa sebagai karya manusia biasa, skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, penulisan banyak terdapat kesalahan dan kekurangan baik dari segi isi maupun tulisan. Demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini, dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun.

Selain dari itu, penulis juga banyak mendapat bantuan moril maupun materil serta bimbingan dan pengarahan dari semua pihak. Dengan demikian,

pada kesempatan ini penulis dngan tulus dan ikhlas ingin mengucapkan terimakasih untuk sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak **Mahendra Romus, SP, M.Ec** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Sultan Syarif Kasim Riau
2. Bapak **Afrizal M.Si** selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Sultan Syarif Kasim Riau
3. Bapak **Mulia Sosiady SE, MM. Ak** selaku Pembimbing dalam penulisan skripsi dan sekaligus Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Sultan Syarif Kasim Riau
4. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Negara beserta Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama penulis mengikuti perkuliahan
5. Bapak **H. Edi Satria M.Si** selaku Kepala Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Riau, yang telah banyak memberikan bantuan dalam penulis memberikan penelitian serta Keluarga Besar Biro Kesra
6. Paling teristimewa ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada kedua orang tua, Ayahanda **Sudirman S.Sos, M.Si** dan Ibunda **Siti Asiah**, Ibu Yusnita M.Si, Tante Suwarni, Om Rahmatsyah Putra SE, serta Keluarga Besar terimakasih tak terhingga atas segala kasih sayang, cinta kasih tulus, dorongan semangat, maupun bantuan moril dan materil dan segala-galanya kepada ananda selama menempuh perkuliahan hingga terselesaikannya skripsi ini.
7. Untuk paling spesial adik-adikku tersayang tercinta tercantik, adek-adek Uiid semua, **“LiaNaRaFa”** Aulia Asman, Akna Rifdayani, Fajra Hayati, dan Az-Zurra Syifa Hanum, yang telah menjadi semangat dan motivasi

kakak. Juga **“AkisWanZan”** Balqis Pranisyah, M. Dzakwan Ramadhan, M. Fauzansyah, dan Nenek, Atuk, seluruh keluarga besar di Pekanbaru, Batam, Kampar, Rumbio, dan Jepara terimakasih Do’anya.

8. Serta khususnya kepada saudaraku ANA 09 A yaitu : **“LiaNaRa” Liati S.Ap, Fina Erfiyanti S.Ap, dan Yuni Sara S.Ap** kalian memang best of the best, ila gk akan melupakan masa-masa bersama kalian, Mas Julvan Rifqy Alwiansyah yang telah memberikan motivasi, semangat dan nasehat yang sangat membangun, Mas Bima Pratomo S.Ap selaku kosma yang sangat menuruti kemauan anggotanya, Bang Andhika Ramadhan senior paling baik, Kak Nadya Azlin S.Sos, Kak Siti Hulfiah S.Sos, Kak Pipi, Vera, Pipin, Rachman Taufik, Bang Rachmat Hidayat, M. Aryadi S.Ap, Maulana S.Ap, Richardo, Ipul, Bang Arif, Ibnu Sabir, Zulkarnain S.Ap, Sri Wahyuningsih S.Ap, Arya S.Ap, Rika MayaSari S.Ap, Ibnu, Anggi, Atma, Atika, Rusdi, Helmi S.Ap, Iropa, Fahri, Dwi, Fatur, Siti, Adik Junior Nail Fadhly, Sahabatku Laily, Eci, Ipi, Siwii cinta kalian dan teman-teman KKN serta Keluarga Besar Desa Parit Baru Kec. Tambang, dan semuanya.

Akhirnya kepada Allah SWT semoga kebaikan selama ini akan menjadi amal kebaikan yang dibalas oleh Allah SWT. Aamiin yaa Rabbal ‘alamiin.

Wassalamualaikum Wr Wb

Pekanbaru, Januari 2013
Penulis

ARNILA WARDANI

ABSTRAK

PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN PADA BIRO ADMINISTRASI KESEJAHTERAAN RAKYAT SETDA PROVINSI RIAU (STUDI KASUS BAGIAN ADM. PENDIDIKAN DAN AGAMA)

Oleh :

ARNILA WARDANI
NIM. 10975005663

Penelitian ini dilakukan pada Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Riau. Adapun permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu dikarenakan adanya indikasi bahwa pelayanan publik kepada masyarakat belum mencerminkan pelayanan prima, seperti terkesan sangat sulit yang disebabkan kurangnya keterbukaan informasi bantuan dana pendidikan maupun agama yang minim, waktu pendaftaran dan penyelesaian pelayanan tidak diinformasikan secara terbuka, tidak adanya standar operasional prosedur institusi yang menyulitkan masyarakat untuk memahami alur prosedur pelayanan dan menyebabkan kesimpang-siuran informasi dan tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan administrasi pemerintahan pada Biro Administrasi kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Riau yang dilakukan oleh aparatur dalam mencerminkan pelayanan prima. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah teknik observasi, kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Ex. Masyarakat (masyarakat yang pernah mengurus pelayanan) pada tahun 2012 sebanyak 3853 orang. Untuk keperluan penelitian maka diambil sampel berjumlah 97 orang. Jenis penelitian dalam skripsi ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif, yaitu menganalisis data yang telah terkumpul, ditabulasikan menurut jenis data, dan memberikan keterangan dengan mengaitkan teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada dan memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan yang kemudian diambil kesimpulan dan saran. Dalam penelitian ini pelayanan publik pada Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Riau dilihat berdasarkan Keputusan MENPAN No. 58 tahun 2002 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yaitu kesederhanaan prosedur pelayanan, keterbukaan informasi pelayanan, kepastian pelaksanaan pelayanan, mutu produk pelayanan, tingkat profesional petugas, tertib pengelolaan administrasi dan manajemen, dan sarana dan prasarana pelayanan. Dari hasil pengukuran terhadap masing-masing indikator tersebut, maka dapat dinyatakan pelayanan administrasi pemerintahan pada Biro Administrasi kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Riau dinyatakan dalam kategori kurang baik dan akhirnya menyebabkan pelayanan tersebut menjadi tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Oleh sebab itu penulis menyarankan agar pelayanan pada Biro Administrasi kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Riau ini bisa menjadi cerminan pelayanan publik pada instansi pemerintahan yang baik untuk mencapai "Good Governance" di Provinsi Riau.

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI | i |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | |
| PERSEMBAHAN | |
| ABSTRAK | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 8 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 8 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 8 |
| BAB II TELAAH PUSTAKA | |
| 2.1 Konsep Pelayanan | 10 |
| 2.2 Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Umum | 13 |
| 2.3 Konsep Administrasi | 17 |
| 2.4 Pemerintahan | 20 |
| 2.5 Pelayanan Prima | 23 |
| 2.6 Pelayanan Administrasi Pemerintahan | 28 |
| 2.7 Dasar Hukum Pelayanan Adm. Pemerintahan pada Biro Adm. Kesra | 31 |
| 2.8 Pelayanan dalam Pandangan Islam | 32 |
| 2.9 Konsep Operasional | 37 |
| 2.10 Teknik Pengukuran | 38 |
| 2.11 Hipotesis | 43 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| 3.1 Jenis Penelitian | 45 |
| 3.2 Waktu dan Tempat Penelitian | 45 |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data | 45 |
| 3.4 Populasi dan Sampel | 46 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data | 48 |
| 3.6 Analisis Data | 49 |

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

| | | |
|-----|--|----|
| 4.1 | Gambaran Umum Biro Adm. Kesra | 52 |
| 4.2 | Kewenangan, Tupoksi, dan Struktur Organisasi | 52 |
| 4.3 | Visi | 55 |
| 4.4 | Misi | 55 |
| 4.5 | Tujuan dan Sasaran Strategis | 56 |
| 4.6 | Arah kebijakan dan Program..... | 57 |

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | | |
|-----|---|-----|
| 5.1 | Identitas Responden | 62 |
| 5.2 | Pelayanan Administrasi Pemerintahan pada Biro Adm. Kesra Setda Provinsi Riau (Studi Kasus Bagian Adm. Pendidikan Dan Agama) | 66 |
| 5.3 | Rekapitulasi Jawaban Responden Dalam Setiap Indikator Variabel | 101 |

BAB VI PENUTUP

| | | |
|-----|------------------|-----|
| 6.1 | Kesimpulan | 111 |
| 6.2 | Saran..... | 112 |

DAFTAR PUSTAKA

BIOGRAFI PENULIS

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | | |
|--------------------|--|----|
| Tabel I.1 | Susunan PNS dan Jumlah Pegawai Biro Adm. Kesra..... | 3 |
| Tabel I.2 | Jenis Pelayanan pada Biro Adm. Kesra Khususnya Bagian Adm. Pendidikan dan Agama | 4 |
| Tabel I.3 | Jumlah Data Proposal Masuk Pendidikan dan Agama Tahun 2011-2012..... | 6 |
| Tabel I.4 | Fasilitas Pegawai pada Biro Adm. Kesra | 7 |
| Tabel II.1 | Objek Materia dan Forma Ilmu-ilmu Kenegaraan | 20 |
| Tabel II.2 | Pendeskripsian Konsep Operasional | 38 |
| Tabel III.1 | Jumlah Populasi dan Sampel | 48 |
| Tabel IV.1 | Susunan PNS pada Biro Adm. Kesra | 54 |
| Tabel IV.2 | Jumlah PNS (Tingkat Pendidikan) | 54 |
| Tabel IV.3 | Jumlah PNS (Berdasarkan Golongan)..... | 55 |
| Tabel IV.4 | Jumlah PNS (Berdasarkan Jabatan Struktural)..... | 55 |
| Tabel IV.5 | Rencana Tujuan dan Sasaran Strategis..... | 56 |
| Tabel IV.6 | Arah Kebijakan dan Program | 58 |
| Tabel V.1 | Jenis Kelamin Responden | 62 |
| Tabel V.2 | Tingkat Umur Responden | 63 |
| Tabel V.3 | Tingkat Pendidikan Responden..... | 64 |
| Tabel V.4 | Jenis Pekerjaan Responden..... | 65 |
| Tabel V.5 | Jawaban Responden Mengenai Kejelasan Alur Prosedur Pelayanan | 69 |
| Tabel V.6 | Jawaban Responden Mengenai Kesederhanaan Prosedur Pelayanan | 72 |
| Tabel V.7 | Jawaban Responden Mengenai Kemudahan dalam Mengurus Dan Memenuhi Persyaratan | 73 |
| Tabel V.8 | Jawaban Responden Mengenai Keterbukaan Informasi Prosedur Pelayanan | 76 |
| Tabel V.9 | Jawaban Responden Mengenai Keterbukaan Sikap Petugas Dalam Memberikan Pelayanan | 78 |

| | | |
|-------------------|--|-----|
| Tabel V.10 | Jawaban Responden Mengenai Akses Informasi Pelayanan (media cetak dan online) | 79 |
| Tabel V.11 | Jawaban Responden Mengenai Kepastian Jadwal Pelayanan..... | 81 |
| Tabel V.12 | Jawaban Responden Mengenai Ketepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan | 83 |
| Tabel V.13 | Jawaban Responden Mengenai Ketepatan Janji Pegawai..... | 84 |
| Tabel V.14 | Jawaban Responden Mengenai Kepuasan atas Hasil/Produk Pelayanan | 85 |
| Tabel V.15 | Jawaban Responden Mengenai Kesesuaian Prosedur Dengan Pengerjaan Petugas | 87 |
| Tabel V.16 | Jawaban Responden Mengenai Kemudahan dalam Pengurusan Pelayanan | 88 |
| Tabel V.17 | Jawaban Responden Mengenai Sikap Petugas dalam Memberikan Informasi Pelayanan..... | 89 |
| Tabel V.18 | Jawaban Responden Mengenai Ketanggapan Petugas terhadap Pelayanan | 91 |
| Tabel V.19 | Jawaban Responden Mengenai Kemampuan Petugas Menggunakan Sistem Komputerisasi | 93 |
| Tabel V.20 | Tingkat Pendidikan Pegawai pada Biro Adm. Kesra | 94 |
| Tabel V.21 | Jawaban Responden Mengenai Ketertiban Administrasi Pelayanan | 94 |
| Tabel V.22 | Jawaban Responden Mengenai Etos Kerja dan SOP | 95 |
| Tabel V.23 | Jawaban Responden Mengenai Pengelolaan dan Penyimpanan Arsip/Dokumen Pelayanan | 97 |
| Tabel V.24 | Jawaban Responden Mengenai Kenyamanan atas fasilitas Pelayanan | 98 |
| Tabel V.25 | Jawaban Responden Mengenai Ketersediaan dan Kondisi Fasilitas Pelayanan..... | 99 |
| Tabel V.26 | Jawaban Responden Mengenai Ketertiban dan Kebersihan Lingkungan Kerja..... | 100 |

| | | |
|-------------------|--|-----|
| Tabel V.27 | Jawaban Responden Mengenai Tenaga Umum pada Biro Adm. Kesra | 101 |
| Tabel V.28 | Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kesederhanaan Prosedur Pelayanan | 102 |
| Tabel V.29 | Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Keterbukaan Informasi Pelayanan..... | 103 |
| Tabel V.30 | Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Kepastian Pelaksanaan Pelayanan..... | 104 |
| Tabel V.31 | Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Mutu Produk Pelayanan | 105 |
| Tabel V.32 | Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Tingkat Profesional Petugas | 106 |
| Tabel V.33 | Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Tertib Pengelolaan Administrasi dan Manajemen | 107 |
| Tabel V.34 | Rekapitulasi Tanggapan Responden Tentang Sarana dan Prasarana Pelayanan | 108 |
| Tabel V.35 | Rekapitulasi Seluruh Indikator Variabel Penelitian pada Biro Adm. Kesra Setda Pemprov Riau (Khususnya Bidang Adm. Pendidikan dan Agama)..... | 109 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|--------------------|---|----|
| Gambar II.1 | Kerangka Pemikiran Pelayanan Administrasi pemerintahan pada Biro Adm. Kesra Setda Provinsi Riau (bagian Adm. Pendidikan dan Agama)..... | 44 |
| Gambar IV.1 | Struktur Organisasi Biro Adm. Kesra Setda Provinsi Riau | 61 |
| Gambar IV.2 | Alur Kebijakan dan Penyelesaian Tugas..... | 71 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan perkembangan banjirnya Ilmu Pengetahuan dan Teknologi di era Globalisasi ini memberikan dampak berbagai bidang pemerintahan maupun swasta dan begitu juga sarana prasarana masyarakat yang semakin kompleks. Teknologi pastinya sudah mengakar dengan kebutuhan manusia. Tanpa teknologi, tentunya manusia sebagai subjek utama tidak dapat melakukan pekerjaan dan pelaksanaan tugas dengan cepat, tepat dan efisien sesuai dengan keinginan bersama lainnya.

Teknologi adalah satu ciri yang mendefenisikan hakikat manusia yaitu bagian dari sejarahnya meliputi keseluruhan sejarah yang telah terjamah dengan adanya teknologi. Tak terlepas dengan teknologi yang baik pastinya memberikan sistem pelayanan yang baik pula. Begitu juga dengan pelayanan institusi pemerintahan sebagai administrator dan fungsinya sebagai pelayan masyarakat.

Pelayanan bisa dikatakan sebagai indikator utama tingkat kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan baik oleh aparatur negara (PNS) maupun dari pihak swasta. Menurut *Syahrir, pelayanan publik adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah maupun swasta yang menghasilkan barang dan jasa, yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan publik (Syahrir dalam Prisma no. 12, 1986: 11)*. Hampir sama dengan apa yang diungkapkan oleh syahrir juga dinyatakan oleh Miftah Thoha, *pelayanan sosial merupakan suatu usaha yang*

dilakukan seseorang atau kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu (Thoha, 1991: 39).

Sedangkan berdasarkan *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*, disebutkan pengertian pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat maupun di daerah dan di lingkungan BUMN/BUMD, dalam bentuk barang/jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Moenir, 2003:16).

Dalam organisasi berbasis pemerintahan yang dikenal dengan aparatur pemerintah pelayanan administrasi yang baik sangat diperlukan yang berbanding lurus dengan tugas maupun fungsi PNS sebagai abdi negara atau pelayan masyarakat yang berkewajiban wajib setia dan taat kepada Pancasila, UUD 1945 Negara dan Pemerintah serta wajib menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dalam NKRI (Solihin, 2003:96). Sebagai pelaku administrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Pegawai Negeri Sipil (PNS) pastinya pelaksanaan sarana dan prasarana ditunjang dengan kinerja-kinerja yang diciptakan baik.

Namun kenyataan pada fakta empiris dilapangan, untuk mendapatkan pelayanan masyarakat pada organisasi pemerintah sangatlah sulit dan berbelit-belit, dan tenaga pegawai tidak menunjang keefektifan dalam pelayanan masyarakat guna memperlancar, memenuhi kebutuhan masyarakat, dan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*) dari tujuan Good Governance. Pelaksanaan dan fungsi tersebut

didukung oleh aparatur/personalia pada lokasi penelitian dari penulis yakni pada Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat Setda Pemprov Riau yang berjumlah 51 orang yang terdiri dari berbagai bagian yang ada pada Biro Adm. Kesejahteraan Rakyat Setda Pemprov Riau yang dipaparkan oleh penulis, sebagai berikut :

Tabel I.1 Susunan PNS dan Jumlah Pegawai pada Biro Adm Kesra

| No | Jabatan | Jumlah (orang) |
|---------------------------------|--|-----------------------|
| 1 | Kepala Biro | 1 |
| 2 | Kepala Bagian | 3 |
| 3 | Kepala Sub. Bagian | 9 |
| 4 | Staff Adm. Kesejahteraan Sosial | 11 |
| 5 | Staff Adm. Pendidikan dan Agama | 14 |
| 6 | Staff Adm. Pemberdayaan Perempuan dan KB | 11 |
| 7 | PTT | 3 |
| JUMLAH | | 51 |
| Jumlah Pegawai Laki-laki | | 25 |
| Jumlah Pegawai Perempuan | | 26 |

Sumber : Biro Adm. Kesra tahun 2012

Dari Tabel I.1 diatas dapat kita ketahui bahwa susunan serta jumlah personalia PNS di biro Adm Kesra Setda Pemprov Riau kurang menunjang akan terciptanya pelayanan yang baik.

Sebelumnya, penulis telah melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Biro Adm. Kesejahteraan Rakyat ini sejak 01 Februari-15 Maret 2012. Sehingga penulis lebih mengetahui keadaan dilapangan dan kondisi institusi lebih baik. Data yang valid dan terpercaya bisa penulis paparkan, oleh sebab itu penulis yakin

bahwa masalah dan konsep ini layak untuk dijadikan judul proposal skripsi dan layak untuk dibahas.

Fakta yang terungkap dilapangan adalah banyak kepengurusan yang didahului pada bidang tata usahanya karena merupakan suatu prosedur kerja. Jenis pelayanan pada biro ini tidak seperti pelayanan umumnya pada instansi atau kantor lainnya contoh saja Kantor Camat atau Kantor Lurah. Jenis pelayanan disini adalah lebih berpusat kepada sistem dan prosedur atas kebijakan kepala daerah yang memberikan tugas dan wewenang tertentu yaitu dalam bentuk realisasi anggaran. Dari realisasi tugas dan wewenang yang diberikan, barulah pelaksana institusi bisa bekerja.

Pelayanan tidak berorientasi pada masyarakat umum, namun kepada golongan dan kebutuhan masyarakat tertentu contohnya saja pada salah satu pelayanannya adalah membantu administrasi Bantuan Dana Pendidikan dan Agama. Lebih lengkap dan jelasnya jenis pelayanan dipaparkan pada Tabel 1.2 berikut :

Tabel 1.2 Jenis Pelayanan Administrasi Pada Biro Adm. Kesra Khusus pada Bagian Pendidikan dan Agama

| No | Jenis Bantuan Pelayanan |
|----|--|
| 1 | Dana Pendidikan (S1, S2, S3) |
| 2 | Dana Pembangunan dan Pengembangan Masjid, Mushalla, Surau, Rumah Suluk, TPA/MDA, Pondok Pesantren, dsb |
| 3 | Dana Pembangunan dan Pengembangan Gereja |
| 4 | Dana Pembangunan dan Pengembangan Yayasan Islam dan Non Islam |
| 5 | Dana Pembangunan dan Pengembangan Forum/OrganisasinAgama |
| 6 | Dana Pembangunan dan Pengembangan Panti Asuhan, Panti Jompo |

| | |
|---|---|
| 7 | Dan bantuan berbagai organisasi dan forum-forum yang mengajukan |
|---|---|

Sumber : Biro Adm. Kesra 2012

Maka hanya yang bersangkutanlah yang mendapat pelayanan, sehingga penyelesaian pelayanan ataupun pemenuhan kebutuhan harus sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan yakni pada contoh tadi adalah bidang Administrasi Pendidikan dan Agama. Namun tetap penulis paparkan latar belakang masalah yang bisa diambil yakni :

- a. Jumlah pegawai tidak memungkinkan jalannya pelayanan administrasi dengan prima
- b. Waktu penyelesaian yang sering “ngaret” dan tidak jelas seberapa lama waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan karena tiadanya standar operasional prosedur pelayanan pemerintahan pada Biro Adm. Kesra hingga saat ini.
- c. Pejabat eselon atau atasan yang tidak berada pada tempatnya Sehingga terkadang masyarakat yang mengurus harus bolak-balik ke kantor dan mengeluarkan biaya transportasi lebih banyak. Bahkan masyarakat yang mengurus pelayanan banyak yang berasal dari luar daerah Pekanbaru
- d. Indikator Penyebab utamanya adalah Sistem dan prosedur Bantuan dana Pendidikan dan Agama tahun 2011 berbeda dengan tata cara Sistem dan Prosedur Bantuan di tahun 2012 sekarang ini, yakni dengan adanya PerMENDAGRI No 32 Tahun 2011 dengan kata lain ada Sistem Prosedur yang baru yang telah diterapkan yakni “by name”. Artinya Proposal yang akan di lakukan pembayaran pada tahun 2012, harus terlebih dahulu meng-input data proposal di tahun 2011.

Oleh sebab itu, terjadilah penurunan jumlah data proposal yang sangat signifikan pada tahun 2012, yang penulis tampilkan pada Tabel 1.3 berikut :

Tabel I.3 Jumlah Data Proposal Pendidikan dan Agama yang masuk pada Biro Kesra pada tahun 2011-2012

| NO | Jenis Proposal | Tahun 2011 | Tahun 2012 |
|------------------------------|---|---------------|-------------|
| 1 | PENDIDIKAN (S1,S2,S3) | 8890 | 2195 |
| 2 | AGAMA (Mesjid, Gereja, PonPes, TPA/MDA, BAZ, dsb) | 2793 | 1658 |
| Jumlah | | 11.683 | 3853 |
| Selisih = 7830 berkas | | | |

Sumber : Biro Adm. Kesra tahun 2012

Dari Tabel 1.3 diatas terlihat jelas bahwa adanya penurunan berkas pengajuan proposal dari tahun 2011 pada proposal pendidikan yang berjumlah 8890 turun menjadi 2195 pada tahun 2012 juga terjadi penurunan sangat signifikan total berkas antara tahun 2011 yang jumlah berkasnya mencapai 11.683 berkas, sedangkan turun drastis menjadi 3853 berkas. Sehingga terdapat selisih 7830 berkas.

Bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh kabupaten atau kota meliputi pekerjaan umum, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan, pertanian, perhubungan, industri, perdagangan, penanaman modal, lingkungan hidup, koperasi dan tenaga kerja. Dengan memberikan pelayanan yang tepat, cepat dan transparan perlengkapan fasilitas yang mendukungpun harus dipenuhi untuk tercipta dan terlaksananya suatu pelayanan dan suasana kerja. Berikut merupakan fasilitas yang tersedia pada Biro Adm. Kesra Setda Pemprov Riau :

Tabel I.4 Fasilitas pada Biro Adm Kesra

| No | Bagian | Jumlah Karyawan | Jumlah Kursi | Jumlah Meja | Jumlah Komputer |
|-----------|-----------------------------------|------------------------|---------------------|--------------------|------------------------|
| 1 | Adm Kesejahteraan Sosial | 19 | 19 | 19 | 11 |
| 2 | Adm Pendidikan dan Agama | 16 | 16 | 16 | 15 |
| 3 | Adm Pemberdayaan Perempuan dan KB | 16 | 16 | 16 | 14 |

Sumber : Biro Adm Kesra Tahun 2012

Dari tabel I.4 diatas dapat kita lihat pada biro adm kesra cukup memadai dalam memberikan pelayanan yang baik. Hal ini ditunjang dengan suasana ruangan yang kondusif, yakni pada sub bagian Adm Kesejahteraan sosial jumlah kursi 19 sebanding dengan jumlah karyawan, jumlah meja juga 19 sebanding dengan jumlah karyawan, sedangkan komputer hanya 11 namun cukup untuk mengoperasikan pelayanan, pada bagian pendidikan dan agama jumlah kursi 16 dari 16 karyawan, jumlah meja 16 dari 16 karyawan, dan komputer 15, pada bagian Adm pemberdayaan perempuan dan KB jumlah kursi melebihi jumlah karyawan begitu juga dengan meja berjumlah 16 dari 16 karyawan tetapi jumlah komputer hanya 14 dari 16 orang karyawan.

Dari uraian diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian atas tidak optimalnya pelayanan dengan hasil dari pelayanan itu sendiri, yang berjudul ***“Pelayanan Administrasi Pemerintahan pada Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Riau tahun 2012 (Studi Kasus Bagian Administrasi Pendidikan dan Agama)”***.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian Latar belakang yang diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan penelitiannya yaitu *“Bagaimanakah pelayanan administrasi pemerintahan pada Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Riau (bagian adm. pendidikan dan agama)?”*

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yakni :

“Untuk mengetahui secara rinci bagaimana pelayanan administrasi pemerintahan pada Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Riau (studi kasus bagian adm. pendidikan dan agama)”

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat melakukan penelitian atas judul ini adalah :

1. Bahan Informasi dan data bagi penulis
2. Menambah referensi di perpustakaan
3. Memeberikan rekomendasi atau masuka (pemecahan masalah) kepada tempat objek penelitian
4. Sebagai bahan referensi untuk peneliti berikutnya

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk dapat memberikan gambaran secara umum dari penulisan ini, penulis ke dalam enam bab sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Dalam bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang berkaitan dengan pembahasan masalah yang diteliti antara lain Konsep Pelayanan, Administrasi, Pemerintahan, Pelayanan Administrasi Pemerintahan, Faktor Pendukung Pelayanan, Standar pelayanan prima, Pelayanan dalam pandangan Islam, Konsep Operasional, Teknik Pengukuran, Kerangka Pemikiran dan sebagainya

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang Jenis Penelitian, lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sampel, dan Analisis data

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Terdiri dari Gambaran Umum Biro Adm. Kesra, Kewenangan Tupoksi dan Struktur Organisasi, Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran Strategis, serta Arahan Kebijakan dan Program.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan membahas hasil dari penelitian tentang pelayanan administrasi pemerintahan pada Biro Adm. Kesra Setda Provinsi Riau khususnya bagian adm. pendidikan dan agama.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang membangun bagi objek penelitian agar bisa menjadi lebih baik lagi dimasa akan datang.

BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Konsep Pelayanan

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KRP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah, bahwa yang dimaksud dengan Pelayanan Publik adalah Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan kebutuhan perundang-undangan (Harbani Pasolong 2010:5)

Sarundajang (2002:211) menyebutkan bahwa dalam era reformasi, organisasi pemerintahan daerah sebagai regulator dan fasilitator semakin dituntut untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan lebih cepat (*faster*), lebih baik (*better*), dan lebih murah (*cheaper*). Hal ini dipertegas oleh pendapat Gasperz (2008:37) bahwa pada umumnya pelanggan menginginkan produk yang memiliki karakteristik lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*), dan lebih baik (*better*).

Berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat, pelayanan untuk masyarakat tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya pelayanan umum tersebut. Dengan kata lain, terdapat korelasi antara kepentingan umum dengan pelayanan

umum. Namun sebelum berbicara mengenai pelayanan umum, perlu kiranya klasifikasi tentang pengertian “umum” itu sendiri.

Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sering juga disebut dengan pelayanan umum sebagaimana dikemukakan oleh Wasistiono (2003:43) bahwa pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan kooperasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan persetujuan bersama DPR RI dan Presiden RI, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mengesahkan UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Menurut UU No 25 Tahun 2009 tersebut, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, pemerintah membentuk organisasi penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap instansi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh organisasi penyelenggara bertanggungjawab atas ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan pelayanan.

Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud diatas, sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Pelaksanaan pelayanan
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat
- c. Pengelolaan informasi
- d. Pengawasan internal
- e. Penyuluhan kepada masyarakat
- f. Pelayanan konsultasi (pasal 8 UU No 25 tahun 2009)

Jadi, dalam pelayanan pemerintahan rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Contohnya saja dalam pengurusan beasiswa pendidikan di biro Kesra ini, jadi bila yang mereka terima adalah pengerjaan yang berlarut-larut, salah tanggal dan nama, atau keliru data maka masyarakat tidak merasa puas.

Menurut Moenir (2010:)Banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain :

- 1) Tidak/kurangnya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggungjawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar dari ini ialah tidak adanya disiplin kerja
- 2) Sistem, prosedur, dan metode yang tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan tidak berjalan sebagaimana mestinya.
- 3) Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang-siur penanganan tugas, tumpang tindih (over lapping) atau tercecernya suatu tugas tidak ada yang menangani

- 4) Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.

Menurut Inu Kencana (SANRI 2003) Pelayanan terdiri dari 3 unsur pokok, yaitu sebagai berikut :

1. Biayanya relatif harus murah
2. Waktu untuk mengerjakan relatif cepat
3. Dan mutu yang diberikan relatif bagus

2. 2 Faktor-faktor Pendukung Pelayanan Umum

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, diantaranya faktor kesadaran dari para pejabat, serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor landasan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor prganisasi yang merupakan alat serta sistemik yang memungkinkan jalannya mekanisme, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan, faktor keterampilan petugas dan terakhir adalah faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Adapun faktor pendukung terciptanya pelayanan umum (Moenir, 2010. 88-123) dijelaskan dengan detail sebagai berikut :

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan ketenangan, ketetapan hati dan

keseimbangan dalam jiwa. Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan hati dalam melaksanakan suatu kehendak.

2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan seseorang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat maka makin besar aturan yang ada. Manusia merupakan subyek utama aturan yang ditujukan kepada :

- a) kewenangan; kewenangan erat hubungannya dengan sah atau tidaknya aturan yang mengikat
- b) pengetahuan dan pengalaman; dengan pengetahuan dan pengalaman yang baik dan bersifat visioner dan mengantisipasi segala sesuatunya
- c) kemampuan bahasa; maksud kemampuan berbahasa yakni penggunaan bahasa yang sederhana, dan susunan kalimat yang mudah dicerna
- d) pemahaman oleh pelaksana; pelaksana haruslah memahami terlebih dahulu maksud dan arti aturan itu
- e) disiplin dalam pelaksanaan; berupa disiplin waktu, disiplin kerja yang terdiri dari metode pengerjaan, prosedur kerjanya, waktu dan jumlah unit yang ada atas mutu yang dilakukan

3. Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. Seperti yang telah dikemukakan bahwa sarana pendukung mekanisme kerja dalam organisasi ialah :

- a) Sistem, adalah suatu susunan komponen yang saling mempengaruhi dan saling berhubungan. Sama dengan sistem tubuh manusia, apabila salah satunya dari sistem maupun sub-sistem terganggu maka sistem yang lain juga akan terganggu. Begitu pula dengan sistem pelayanan
- b) Prosedur, bisa diterjemahkan sebagai tata cara yang berlaku dalam organisasi dan memiliki batasan-batasan tertentu. Karena prosedur bersifat mengatur perbuatan baik kedalam maupun keluar organisasi, maka ia harus diketahui dan dipahami oleh orang yang berkepentingan, baik pegawai/pelaksana maupun pihak-pihak luar organisasi.
- c) Metode, ialah cara yang dilakukan oleh seseorang untuk menyelesaikan suatu tahap dari rangkaian pekerjaan, yang mudah dan efisien diantara beberapa cara yang ada. Pada organisasi perkantoran ada metode pengetikan surat-surat, penanganan surat masuk, penanganan surat keluar, penyimpanan arsip, pembukuan, dll.

4. Faktor Pendapatan

Ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi dalam bentuk uang, aturan maupun fasilitas dalam waktu tertentu.

5. Faktor Kemampuan-Keterampilan

Menurut Robert R. Katz (dalam Moenir 2010) ada 3 jenis kemampuan dasar seorang pemimpin dalam organisasi yakni; technical skill atau kemampuan teknik, human skill atau manusiawi, dan conceptual skill atau kemampuan membuat konsepsi.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan perlengkapan lain yang berfungsi pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan.

Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain :

- a) Mempercepat proses pelaksanaan kerja,
- b) Meningkatkan produktifitas,
- c) Kualitas produk/jasa yang lebih baik,
- d) Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin,
- e) Lebih mudah/sederhana,
- f) Menimbulkan rasa nyaman,
- g) Menimbulkan rasa puas

Tidak kalah penting lainnya adalah sarana yang ada untuk melaksanakan tugas/pekerjaan. Sarana terbagi atas 2 macam; pertama sarana kerja dan kedua fasilitas. Sarana kerja meliputi peralatan dan alat bantu. Sedangkan fasilitas gedung dengan segala kelengkapannya, fasilitas komunikasi, dan kemudahan lainnya.

2.3 Konsep Administrasi

Sebelum mengenal ilmu dan konsep administrasi, penulis memaparkan pengertian Administrasi terlebih dahulu. Ilmu Administrasi merupakan salah satu ilmu yang ada dan sangat berpengaruh dalam perjalanan dan kehidupan manusia. Tak ayal, administrasi selalu berprinsip pada kesatuan ilmu yang objek utamanya adalah makhluk sosial. Banyak para ahli mendefinisikan konsep administrasi. Namun, pada hakikatnya administrasi mempunyai pengertian yang sama yakni; kerjasama, banyak orang, dan untuk mencapai tujuan bersama.

Menurut *The Liang Gie* (dalam *Silalahi 2009 : 9*) *Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu.*

Menurut *Prajudi Atmosudirjo* dalam (*Inu Kencana, SANRI 2003*), *Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, yaitu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern. Ekstensi administrasi ini berkaitan dengan organisasi. Jadi, barangsiapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup, disitu terdapat administrasi.*

Sedangkan menurut *Sondang P. Siagian* (dalam *Inu Kencana, SANRI 2003*) ; *Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.*

Pengertian diatas dimaksudkan sebagai administrasi secara luas, sedangkan pengertian dalam arti sempit adalah administrasi sebagaimana yang sering kita dengar sehari-hari, yaitu tata usaha (*Inu Kencana, SANRI 2003*). Memang tata usaha merupakan unsur administrasi dalam arti luas.

Berdasarkan uraian dan defenisi-defenisi diatas dapat dirinci beberapa ciri pokok untuk disebut sebagai administrasi, yaitu :

- a) Sekelompok orang, artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dilakukan oleh lebih dari satu orang,
- b) Kerjasama, artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dua orang atau lebih bekerjasama,
- c) Pembagian tugas, artinya kegiatan administrasi bukan hanya sekedar kegiatan bekerja sama, melainkan kerjasama tersebut harus didasarkan pada pembagian kerja yang jelas

- d) Kegiatan yang menuntut dalam suatu proses, artinya kegiatan administrasi berlangsung dalam tahapan-tahapan tertentu secara berkesinambungan,
- e) Tujuan, artinya sesuatu yang diinginkan untuk dicapai melalui kegiatan kerja sama.

Jika disederhanakan, maka ciri pokok untuk disebut sebagai administrasi, adalah :

1. Kerjasama dilakukan oleh sekelompok orang
2. Kerjasama dilakukan berdasarkan pembagian kerja yang teratur
3. Kerjasama dimaksudkan untuk mencapai tujuan
4. Untuk mencapai tujuan harus memanfaatkan sumberdaya-sumberdaya.

Secara lengkap unsur-unsur pelaksanaannya tersebut sebagai berikut :

- a. pengorganisasian
- b. Manajemen
- c. Tata hubungan
- d. Keuangan
- e. Perbekalan
- f. Tata usaha
- g. Perwakilan

Dalam kajian ilmu administrasi, penulis mengutamakan objeknya yaitu pada administrasi pemerintahan dan administrasi negara. Selanjutnya, administrasi juga harus dipandang sebagai moral dan etika. Karena pemerintah harus mengajak kebenaran dan kebaikan, serta melarang terjadinya dekadensi moral dalam lingkungan masyarakat yang dipimpinnya. (Silalahi, 2009 : 8-11)

Tetapi, apabila pemerintah sendiri tidak memiliki hati nurani dan etika moral sudah tentu yang bersangkutan akan mendiamkan terjadinya berbagai tindakan kriminal, kejahatan, serta dekadensi moral lainnya. Inilah yang menjadi fenomena dalam masyarakat global saat ini. Pemerintah sebagai public service atau pelayan masyarakat seharusnya mensinkronisasi hal yang baiknya dijalani dengan sistem yang benar dan hasil yang benar.

Karena administrasi dalam hal ini adalah berobjek pada pemerintah dan negara, dengan kata lain sebagai administrasi negara dan administrasi pemerintahan. Namun kedua hal ini objek forma utamanya jelaslah adalah pelayanan publik atau public service. Banyak pula para ahli mendefenisikan administrasi negara.

Tabel II.1 Objek Materia dan Forma Ilmu-Ilmu Kenegaraan

| No | Nama Disiplin Ilmu Pengetahuan | Objek Materia | Objek Forma |
|-----------|---------------------------------------|----------------------|---|
| 1 | Ilmu Administrasi Negara | Negara | Pelayanan publik, organisasi publik, manajemen publik, dan kebijakan publik |
| 2 | Ilmu Pemerintahan | Negara | Hubungan pemerintahan, gejala-gejala pemerintahan, dan peristiwa pemerintahan |
| 3 | Ilmu Politik | Negara | Kekuasaan, partai politik, grup penekan, dan kepentingan masyarakat |
| 4 | Ilmu Hukum Tata Negara | Negara | Hukum, peraturan perundang-undangan, konstitusi, dan konvensi |

| | | | |
|---|-------------|--------|--|
| 5 | Ilmu Negara | Negara | Pertumbuhan dan perkembangan negara, sifat dan hakikat negara, bentuk dan teori negara |
|---|-------------|--------|--|

Sumber : H.A.S Moenir 2003

Menurut Harbani Pasolong (2010:5) ada 3 dimensi unsur-unsur administrasi yaitu:

1. Adanya tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelum melaksanakan
2. Adanya kerja sama baik digunakan oleh seseorang, kelompok atau lembaga
3. Adanya sarana yang digunakan oleh sekelompok atau lembaga

2.4 Pemerintahan

Pengertian Pemerintahan :

- a) Dalam arti luas : Pemerintahan adalah perbuatan memerintah yang dilakukan oleh badan legislatif, eksekutif, dan yudikatif di suatu negara dalam mencapai tujuan negara.
- b) Dalam arti sempit : Pemerintahan adalah perbuatan memerintah yang dilakukan oleh badan eksekutif beserta jajarannya dalam mencapai tujuan negara.

Menurut Utrecht (Universitas di Belanda) Pemerintahan ada 3 pengertian :

1. Pemerintahan adalah gabungan dari semua badan kenegaraan yang memiliki kekuasaan untuk memerintah (legislatif, Eksekutif, Yudikatif).
2. Pemerintahan adalah gabungan badan-badan kenegaraan tertinggi yang memiliki kekuasaan memerintah (Presiden, Raja, Yang dipertuan Agung).
3. Pemerintahan dalam arti kepala negara (Presiden) bersama kabinetnya.

Sedangkan, menurut *Inu Kencana Syafe'i (SANRI 2003) Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (eksekutif), pengaturan (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi pemerintah (baik pusat dengan daerah maupun antara penguasa dengan rakyatnya) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan yang diharapkan secara baik dan benar.*

Pemerintahan bisa diartikan penulis sebagai subjek utamanya, maksudnya disini adalah pemerintahan sebagai manusianya, administrasi sebagai caranya dan pelayanan adalah hasil dari proses itu. Pemerintahan sangatlah luas makna dan artinya, semua tergantung pada dari sisi mana manusia itu menginprestasikan.

Pemerintahan yang ada di Indonesia sebagai negara demokratis banyak memiliki sejarah panjang, mulai dari pemerintahan yang berbasis kerajaan, hingga kepresidenan saat ini. Mulai dari sebelum kemerdekaan, proklamasi, orde lama, orde baru, orde reformasi, hingga demokrasi saat ini.

Pemerintah memegang peranan sentral dalam pembangunan nasional yaitu menentukan kebijaksanaan umum dalam menciptakan sistem pengelolaan yang baik (*good governance*). Selain itu, *good governance* juga banyak diartikan sebagai cara berpemerintah yang baik dan amanah, dimana tertata hubungan yang sinergis dengan masyarakat luas (*stakeholders*). Proses penetapan kebijaksanaan umum itu disebut pemerintahan dan proses pelaksanaannya disebut dengan administrasi pemerintahan.

Menurut Bintoro Tjokroamidjojo (dalam Sinambela 2010:48), bahwa pemahaman konsepsi pengelolaan pemerintahan yang amanah dapat dijelaskan dengan prinsip-prinsip sebagai berikut :

- a. Akuntabilitas(*accountability*), adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak meminta pertanggungjawaban
- b. Transparansi(*transparency*), yakni dapat diketahui oleh pihak yang berkepentingan mengenai kebijaksanaan pemerintah dan organisasi maupun badan usaha
- c. Keterbukaan(*openess*), yakni pemberian informasi secara terbuka, terhadap saran dan kritik yang dianggap sebagai partisipasi masyarakat untuk perbaikan
- d. Berdasarkan Hukum(*rule of law*). Keputusan, kebijakan pemerintah, organisasi dan badan usaha yang menyangkut kepentingan publik dilakukan berdasarkan hukum (peraturan perundang0undangan yang berlaku)
- e. Jaminan *Fairness, a level playing field* (perlakuan yang adil dan setara). Ini berlaku bagi pemerintah kepada masyarakat dalam pelayanan publik, perusahaan kepada pelanggan dan lainnya.

2.5 Pelayanan Prima

Pelayanan prima terjemahan dari Excellent Service yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Apabila instansi pelayanan belum memiliki standar pelayanan, maka pelayanan tersebut disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi pelayanan prima, manakala dapat atau mampu

memuaskan pihak yang dilayani (pelayanan). Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.

Tentunya agar keprimaan suatu pelayanan dapat terukur, bagi instansi yang belum memiliki standar pelayanan, maka perlu membuat standar pelayanan prima sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Menurut Sinambela dkk. (2006:6), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari :

1. Transparansi,

Yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, muda dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

2. Akuntabilitas,

Yaitu pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan

3. Kondisional,

Yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan pemberian pelayanan dengan tahap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas

4. Partisipatif,

Yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat

5. Kesamaan Hak

Yaitu pelayanan yang tidak melakukan deskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya ras, suku, agama, golongan, status sosial

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kualitas pelayann berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pemerintahan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik SESPANAS LAN. Variabel dimaksud adalah :

1. Pemerintahan yang bertugas melayani
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah
3. Kebijaksanaan yang dijadikan landasan pelayanan publik
4. Peralatan atau sarana dan prasarana pelayanan yang canggih
5. Resources (sumber-sumber daya) yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standart dan asas pelayanan masyarakat
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi masyarakat

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti diatas dapat di implementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi

tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya.

Sehingga bisa diartikan dengan ringkas atau disederhanakan kerjanya (tetapi tidak mengurangi fungsinya) akan terjadi berbagai penghematan pikiran, tenaga, waktu, alat, biaya, dan sebagainya (Ibnu Syamsi 2004 : 55). Selain peningkatan kualitas pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati” (Sinambella, dkk 2010 : 6-10).

Layanan sepenuh hati yang digagas oleh Patricia Patton dimaksudkan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, sudut pandang, dan perasaan. Oleh karena itu aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati. Layanan seperti ini tercermin dari kesungguhan aparatur untuk melayani. Kesungguhan yang dimaksudkan, aparatur pelayanan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama seperti pada fungsi manajemen pada era baru ini.

Aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan secara total. Bahkan kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal ini, aparatur pelayanan tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan dilakukan sepenuh hati. Nilai yang sesungguhnya dalam pelayanan sepenuh hati terletak pada kesungguhan empat sikap “P” yaitu : Passionate (gairah), Progressive (progresif), Proactive (proaktif), dan Positive (positif).

Patricia Patton lebih jauh mengemukakan bahwa dalam melakukan pelayanan sepenuh hati terdapat tiga paradigma pengikat yang seyogianya dipahami oleh aparatur pelayanan. Paradigma tersebut adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana memandang diri sendiri,

Maksudnya ialah harga diri tidak diukur dari apa yang dimiliki dan apa pekerjaan seseorang.

2. Bagaimana memandang orang lain

Disini aparaturnya tidak melihat pada asal usul atau bagaimana latar belakang dari si penerima pelayanan

3. Bagaimana memandang pekerjaan

Pekerjaan seharusnya dilakukan dengan standar operasional prosedur pelayanan

Dalam Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 memuat tujuh dimensi yang dijadikan dasar untuk mengukur kinerja pelayanan publik instansi pemerintahan serta BUMN/BUMD. Ketujuh dimensi tersebut sebagai berikut :

1. Kesederhanaan Prosedur Pelayanan, yaitu mencakup apakah telah tersedia prosedur tetap/standar operasional pelayanan (SOP), apakah tersedia prosedur pelayanan secara terbuka, bagaimana dalam pelaksanaannya, apakah telah dilaksanakan dengan konsisten dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan
2. Keterbukaan informasi pelayanan, yaitu mencakup apakah ada keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan, apakah dengan jelas dapat diketahui masyarakat, apakah terdapat media informasi termasuk petugas yang menangani untuk menunjang kelancaran pelayanan
3. Kepastian pelaksanaan pelayanan, yaitu mencakup apakah variabel waktu pelaksanaan dan biayanya, apakah waktu yang digunakan dalam

proses pemberian pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada, dan apakah biaya yang dipungut dan dibayar oleh masyarakat sesuai dengan tarif/biaya yang ditentukan

4. Mutu Produk Pelayanan, yaitu kualitas pelayanan meliputi aspek cara kerja pelayanan, apakah cepat/tepat, apakah hasil kerjanya baik/rapi/benar/layak
5. Tingkat profesional petugas, yaitu mencakup bagaimana tingkat kemampuan keterampilan kerja petugas mengenai, sikap, perilaku dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, apakah ada kebijakan untuk memotivasi kerja semangat kerja para petugas
6. Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen, yaitu mencakup bagaimana kegiatan pencatatan administrasi pelayanan, pengelolaan berkas, apakah dilakukan dengan tertib, apakah terdapat motto kerja, dan apakah pembagian tugas dilaksanakan dengan baik serta kebijakan setempat yang mendorong motivasi dan semangat kerja para petugas
7. Sarana dan prasana pelayanan, yaitu mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilannya tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan.

2. 6 Pelayanan Administrasi Pemerintahan

Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itulah sering juga disebut pelayanan sebagai suatu proses. Sebagai proses, pelayanan

berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan umum, adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Supriatna (2004:14) mengemukakan pelayanan umum dalam operasionalnya yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi 2 kelompok besar yaitu :

1. Pelayanan umum yang diberikan tanpa memerhatikan perorangan, tapi keperluan masyarakat secara umum. Dalam hal ini adalah pelayanan dalam menyediakan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, perlindungan keamanan dan pelayanan lainnya.
2. Pelayanan yang diberikan secara perorangan, pelayanan ini meliputi kemudahan-kemudahan dalam memperoleh pemeriksaan kesehatan, memasuki lembaga pendidikan, memperoleh Kartu Tanda Penduduk, Kutipan Akta Kelahiran, dan Surat lainnya ataupun pembelian tiket perjalanan, administrasi bantuan dana pendidikan, bantuan pembangunan masjid dan sebagainya.

Plato (dalam Supriatna, 2000:140) mengatakan bahwa pelayanan umum adalah proses politik dan pemerintah yang mengandung unsur transformasi nilai budaya guna membutuhkan kesadaran bermasyarakat, bernegara dan berpemerintahan yang dilandasi kearifan dan kebijakan dari setiap manusia.

Adapun Asas-asas Pelayanan Publik adalah :

- a. Kepentingan umum

Yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan

b. Kepastian hukum

Yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan

c. Kesamaan hak

Yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, budaya, agama, golongan, gender, dan status ekonomi

d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan

e. Kopresionalan

Yaitu pelaksanaan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas

f. Partisipatif

Yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat

g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Yaitu setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang adil

h. Keterbukaan

Yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan

i. Akuntabilitas

Yaitu proses penyelenggaraan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan

Pelayanan jasa publik yang prima adalah pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan tetap dalam batas memenuhi standar pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan (Boediono 2003:67).

2.7 Dasar Hukum Pelayanan pada Administrasi Pemerintahan pada Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Riau

Adapun dasar Hukum atas pelayanan pemerintahan yang diberikan pada Biro Adm. Kesra ini adalah *Peraturan Gubernur Riau Nomor : 11 Tahun 2009 tentang Uraian Tugas Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat daerah Provinsi Riau* yang ada tepatnya pada pasal 99, 102, 106, dan 110 halaman 39-43 yang berbunyi sebagai berikut :

Pasal 99 “Kepala Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat mempunyai tugas mengkoordinasikan dan melaksanakan program biro penyediaan dukungan kerjasama dan bantuan yang meliputi Bagian Administrasi kesejahteraan Sosial, Bagian Administrasi Pendidikan dan Agama serta Bagian Administrasi Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana”

Pasal 102 “Kepala Bagian Administrasi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas mengkoordinasikan dan melaksanakan program penyediaan dukungan kerjasama dan bantuan bidang kesejahteraan sosial, umum dan pentatausahaan biro”

Pasal 106 “Kepala Bagian Administrasi Pendidikan dan Agama mempunyai tugas mengkoordinasikan dan melaksanakan program penyediaan dukungan kerjasama dan bantuan bidang pendidikan, peningkatan sarana dan prasarana keagamaan dan aktivitas keagamaan:

Pasal 110 “Kepala Bagian Administrasi Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana mempunyai tugas mengkoordinasikan dan melaksanakan program penyediaan dukungan kerjasama dan bantuan bidang perlindungan dan pemberdayaan perempuan, perlindungan anak dan keluarga berencana dan gender dan peningkatan kualitas hidup perempuan.

2.8 Pelayanan dalam Pandangan Islam

Dalam konsep islam, Amanah, Jujur, sangat diutamakan demi terciptanya kepercayaan antara pengikut pada pemimpin, dan pelayan yang khususnya ditakuti terjadinya “suap” dalam suatu urusan antara yang mengurus dengan yang diurus. Dinegara ini, juga terdapat hal-hal seperti itu misalkan seorang pemimpin yang akan membuat mudah urusannya dengan hanya membayar uang suap, padahal dalam pandangan islam pemberi suap dan penerima suap sama-sama terlibat dosa dan mendapat ganjaran dari Allah SWT,

Yakni seperti hadits Nabi Muhammad SAW yang artinya : “orang yang bersubhat (saling bantu membantu dalam berbuat kejahatan) keduanya akan mendapat dosa”

Islam hanya akan menghalalkan harta yang diperoleh dengan cara yang halal yaitu dengan tidak adanya penindasan, penipuan serta mengutamakan harta yang halal hendaknya dimiliki oleh orang-orang saleh yang mau memberikan hartanya kepada orang fakir dan untuk perjuangan agar terciptanya keadilan sosial dikalangan umat islam.

Allah SWT juga menunjukkan kebenaran atas amanah dan pelayanan pemerintahan dalam Firmannya dalam ayat lain, yakni Q.S An-Nisa ayat 58 dan 59 yang arti dan tafsirnya sebagai berikut :

Tafsir Al-Quran, Surat An-Nisaa Ayat 58-59

Ayat ke 58

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ
النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا
بَصِيرًا﴾

Artinya:

Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat. (4: 58)

Berbeda dengan gambaran sejumlah masyarakat yang memandang agama sebagai perkara individu dan hubungan antara dirinya dan pencipta, agama samawi, khususnya Islam, ajarannya diperuntukkan bagi individu dan sosial. Islam bahkan melihat iman dan agama memiliki kelaziman untuk memelihara keadilan dan amanah dalam masyarakat

Dalam beberapa riwayat disebutkan, "Jangan kalian melihat lamanya ruku dan sujud seseorang, tetapi lihatlah kejujuran dan amanahnya. Karena khianat dalam amanah menunjukkan kemunafikan dan sifat bermuka dua. Makna amanah sangat luas mencakup amanah harta, ilmu dan keluarga. Bahkan dalam beberapa riwayat, kepemimpinan sosial dikategorikan sebagai amanah ilahi yang besar, dimana masyarakat harus berhati-hati dan menyerahkannya kepada seorang yang saleh dan layak. Bahkan kunci kebahagiaan masyarakat terletak pada kepemimpinan yang saleh dan professional. Sebaliknya, sumber dari kesulitan sosial adalah para pemimpin yang tidak saleh dan korup.

Amanah yang ada di pundak manusia ada tiga. Pertama, antara manusia dan Tuhan. Artinya, memelihara hukum dan batas-batas ilahi sendiri merupakan amanah yang ada di pundak manusia. Kedua, antara manusia dengan manusia. Seseorang yang diberikan amanah harus mengembalikannya kepada sang pemilik tanpa ditambah dan dikurangi. Ketiga, amanah yang ada pada diri manusia itu sendiri seperti usia, kekuasaan, kemampuan jasmani dan mental. Dari sisi agama, semua itu adalah amanah Tuhan yang ada di tangan kita. Bahkan kita manusia bukan pemilik diri kita sendiri melainkan hanya mengemban amanah. Anggota badan kita harus dimanfaatkan dengan baik di jalan keridhaan Tuhan.

Dari ayat tadi terdapat lima pelajaran yang dapat dipetik:

1. Setiap amanah memiliki pemiliknya yang harus diserahkan kepadanya.

Penyerahan amanah sosial seperti pemerintahan dan pengadilan kepada orang-orang yang bukan ahlinya adalah tidak sejalan dengan iman.

2. Amanah harus diserahkan kepada pemiliknya, baik ia itu Kafir ataupun Musyrik. Dalam menunaikan amanah kemukminan si pemilik tidaklah disyaratkan.
3. Bukan hanya hakim yang harus adil, tapi semua orang mukmin haruslah memelihara keadilan dalam segala bentuk penanganan masalah keluarga dan sosial.
4. Dalam memelihara amanah dan menjaga keadilan, haruslah kita tahu bahwa Tuhan sebagai pengawas. Karena Dia Maha Mendengar dan Melihat.
5. Manusia memerlukan nasehat dan penasehat yang terbaik adalah Tuhan yang Maha Esa.

Ayat ke 59

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَطِيعُوا اللَّهَ وَأَطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي
الْأَمْرِ مِنْكُمْ فَإِنْ تَنَزَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ
كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ﴿٥٩﴾

Artinya:

Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan taatilah Rasul (Nya), dan ulil amri di antara kamu. Kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu, maka kembalikanlah ia kepada Allah (Al Quran) dan Rasul (sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian. Yang demikian itu lebih utama (bagimu) dan lebih baik akibatnya. (4: 59)

Dalam ayat sebelumnya telah disebutkan bahwa dianjurkan menyerahkan urusan pemerintahan dan keadilan kepada orang yang layak dan adil. Ayat ini mengatakan kepada kaum Mukmin, selain taat kepada Tuhan dan Rasulnya, maka

haruslah kalian taat kepada para pemimpin yang adil. Karena ketaatan itu merupakan kelaziman iman kepada Tuhan dan Hari Kiamat.

Dalam riwayat sejarah disebutkan, bahwa Rasul Saw ketika berangkat ke perang Tabuk beliau melantik Imam Ali as sebagai penggantinya di Madinah. Beliau berkata, "Wahai Ali! Engkau di sisiku, seperti Harun untuk Musa."Selanjutnya ayat ini turun dan masyarakat diperintah untuk menaatinya.

Berangkat dari ada kemungkinan masyarakat akan berselisih menentukan Ulil Amri, kelanjutan ayat menyatakan, "Dalam keadaan seperti ini, rujuklah kepada Kitab Allah dan Sunnah Rasul yang merupakan sebaik-baik hakim dan sebaik-baik kesudahan bagi kalian. Namun yang jelas, ketaatan kepada Ulil Amri dan Rasul SAW adalah dalam rangka ketaatan kepada Allah SWT. Perkara ini tidak bertentangan dengan tauhid. Karena kita menaati Nabi dan Ulil Amri atas perintah Tuhan juga.

Dari ayat tadi terdapat empat pelajaran yang dapat dipetik:

1. Ketaatan kepada Rasul dan Ulil Amri dalam ayat ini bersifat mutlak, tanpa ada syarat yang ditaati harus tidak memiliki kekurangan.
2. Rasul memiliki dua kedudukan. Pertama, menjelaskan hukum-hukum Tuhan dan menunaikan risalahNya. Kedua, mengelola urusan masyarakat dan menjelaskan peraturan-peraturan pemerintahan berdasarkan kebutuhan.
3. Jalan yang terbaik menyelesaikan perselisihan mazhab Islam adalah merujuk kepada al-Quran dan Sunnah Rasul yang diterima oleh semua orang.

4. Masyarakat haruslah menerima pemerintahan Islam dan mendukung para pimpinan yang adil.

2.9 Konsep Operasional

Untuk memudahkan pelaksanaan penelitian, maka dibuatlah konsep operasional yang tetap mengacu pada pendapat teoritis para pakar, akan tetapi lebih dikonkritkan dalam melakukan penelitian.

2.9.1 Pelayanan Administrasi pemerintahan

Pelayanan administrasi pemerintahan dalam penelitian ini adalah tugas pegawai pemerintah untuk memberikan jasa melayani kepada masyarakat dalam pembuatan proses administrasi pemberian bantuan dana pendidikan S1 S2 S3, administrasi bantuan dana pembangunan mesjid, gereja, TPA/MDA, panti asuhan, panti jompo, organisasi islam dan non-islam, forum atau organisasi publik dan lainnya yang berkaitan dengan pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat banyak.

Tabel II.2 Pendeskripsian Konsep Operasional

| Konsep | Variabel | Indikator | Teknik Pengukuran |
|--|-------------------------------------|--|--|
| Pelayanan Publik adalah Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan kebutuhan perundang-undangan (Harbani Pasolong 2010:5) | Pelayanan Administrasi Pemerintahan | 1. Kesederhanaan Prosedur Pelayanan 2. Keterbukaan Informasi pelayanan 3. Kepastian Pelaksanaan Pelayanan 4. Mutu Produk pelayanan 5. Tingkat Profesional Petugas 6. Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen 7. Sarana dan Prasarana Pelayanan | Penelitian ini menggunakan Skala Likert sebagai metode pengukurannya |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

2.10 Teknik Pengukuran

Untuk Menjaga agar penelitian dapat mencapai tujuan yang diharapkan maka penulis menetapkan konsep operasional yang digunakan untuk mengukur indikator penelitian dengan menggunakan ***Skala Likert***. Dimana variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variable. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa

pernyataan atau pertanyaan (*Sudiono, 2007:107*). Jawaban Setiap instrument mempunyai gradiasi dari yang positif hingga yang negative berupa:

- a. Baik
- b. Cukup Baik
- c. Tidak Baik

Indikator yang diukur adalah :

- a. Kesederhanaan Prosedur Pelayanan yaitu meliputi keberadaan dan jalannya sistem prosedur pelayanan yang telah ditetapkan pada Biro Adm. Kesejahteraan Rakyat sebagai tumpuan terciptanya pelayanan yang prima.

Indicator Kesederhanaan Prosedur Pelayanan dikatakan :

Baik : Apabila masyarakat sebagai media penerima pelayanan mengetahui dengan baik prosedur dan alur pelayananyang baru dan mendapat pelayanan dengan baik.

Cukup Baik : Apabila hanya sebagian dari masyarakat sebagai media penerima pelayanan yang mengerti dan paham akan prosedur dan alur, serta cara tepat dan cepat yang baru dalam mengurus pelayanan

Tidak Baik : Apabila masyarakat tidak mengerti dan tidak mengetahui sama sekali dengan alur sistem dan prosedur pelayanan yang baru dan sedikit sekali masyarakat yang mengerti

- b. Keterbukaan Informasi Pelayanan yaitu meliputi keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan, keterbukaan sikap petugas dalam memberi pelayanan dan berbagai informasi yang bisa di akses melalui media cetak, maupun online

Indikator Keterbukaan Informasi Pelayanan dikatakan :

Baik : Apabila sikap petugas baik dalam melayani meliputi memberikan informasi secara benar maupun berbagai informasi terkini

Cukup Baik : Apabila sikap petugas dinilai cukup baik dalam melayani memberikan informasi terkemuka dan benar

Tidak Baik : Apabila sikap petugas tidak baik dalam memberikan informasi pelayanan dan cenderung pasif

- c. Kepastian Pelaksanaan Pelayanan yaitu meliputi keakuratan jadwal pelaksanaan, ketepatan waktu penyelesaian maupun janji dalam memberikan pelayanan yang prima

Indikator Kepastian Pelaksanaan Pelayanan dikatakan:

Baik : Apabila petugas memberikan waktu penjadwalan, pelaksanaan dan penyelesaian tugas dianggap baik dan memuaskan

Cukup Baik : Apabila petugas dianggap cukup baik dalam memberikan waktu penjadwalan, pelaksanaan dan penyelesaian

Tidak Baik : Apabila Petugas Tidak baik dalam memberikan waktu penjadwalan, pelaksanaan dan penyelesaian serta cenderung bias

- d. Mutu Produk Pelayanan yaitu meliputi adanya tolak ukur berupa puas/tidak puasnya masyarakat akan hasil pelayanan yang didapat sehingga mendapatkan hasil yang maksimal sesuai dengan usaha maksimal.

Indicator Mutu Produk Pelayanan dikatakan:

Baik : Apabila masyarakat ada kepuasan tersendiri akan hasil pelayanan, kesesuaian dengan pengerjaan tugas dan kemudahan dalam mendapatkan hasil yang maksimal

Cukup Baik : Apabila masyarakat merasa kurang puas akan hasil pelayanan, kesesuaian dengan pengerjaan tugas dan kemudahan dalam mendapatkan hasil yang maksimal

Tidak Baik : Apabila masyarakat merasa tidak puas bahkan hasil dikatakan tidak layak untuk publik

- e. Tingkat Profesional Petugas yakni meliputi keresponsibilitas petugas dalam memberikan pelayanan. Baik itu sikap, pengetahuan maupun kemampuan dalam mengatasi masalah-masalah.

Indikator Tingkat Profesional Petugas dikatakan :

Baik : Apabila petugas cekatan, bersikap ramah dan memiliki rasa tanggungjawab yang baik dalam memberikan informasi maupun pelayanan

Cukup Baik : Apabila petugas kurang cekatan, bersikap ramah, dan kurang memiliki rasa tanggungjawab akan tugas dalam memberikan pelayanan

Tidak Baik : Apabila Petugas sangat tidak baik dalam memberikan pelayanan dan jauh dari konsep pelayanan sepenuh hati kepada masyarakat apalagi tidak memiliki rasa tanggungjawab akan tugasnya

- f. Tertib Pengelolaan Administrasi dan Manajemen meliputi ketertiban dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan sistem standar

operasional ataupun keputusan pejabat tertinggi dan memiliki etos kerja yang dinamis.

Indikator Tertib Pengelolaan Administrasi dan Manajemen dikatakan :

Baik : Apabila petugas atau pegawai memiliki kedisiplinan dan etos kerja yang baik dalam memberikan pelayanan

Cukup Baik : Apabila petugas atau pegawai dinilai cukup dalam kedisiplinan dan etos kerja

Tidak baik : Apabila pegawai atau petugas dinilai kurang baik dalam disiplin dan etos kerja dalam memberikan pelayanan

- g. Sarana dan Prasarana Pelayanan meliputi mengutamakan kenyamanan, fasilitas, serta lingkungan kerja yang kondusif dan sesuai dengan jenis pelayanan yang diterima menjadi hal dasar dalam suksesnya pelayanan publik yang prima.

Indikator Sarana dan Prasarana Pelayanan dikatakan :

Baik : Apabila fasilitas menunjang kelayakan kerja dengan baik, yakni berupa ketersediaan Ruang Tunggu yang nyaman, adanya AC, Toilet, adanya Televisi, ataupun monitor yang mudah dipahami

Cukup Baik : Apabila fasilitas kerja dinilai cukup baik, yakni ketersediaan fasilitas yang kurang memungkinkan kenyamanan masyarakat, yakni ruang tunggu yang kurang memadai ataupun kurang nyaman

Tidak Baik : Apabila sarana dan prasarana kerja atau pelayanan tidak baik atau tidak memungkinkan terciptanya pelayanan yang

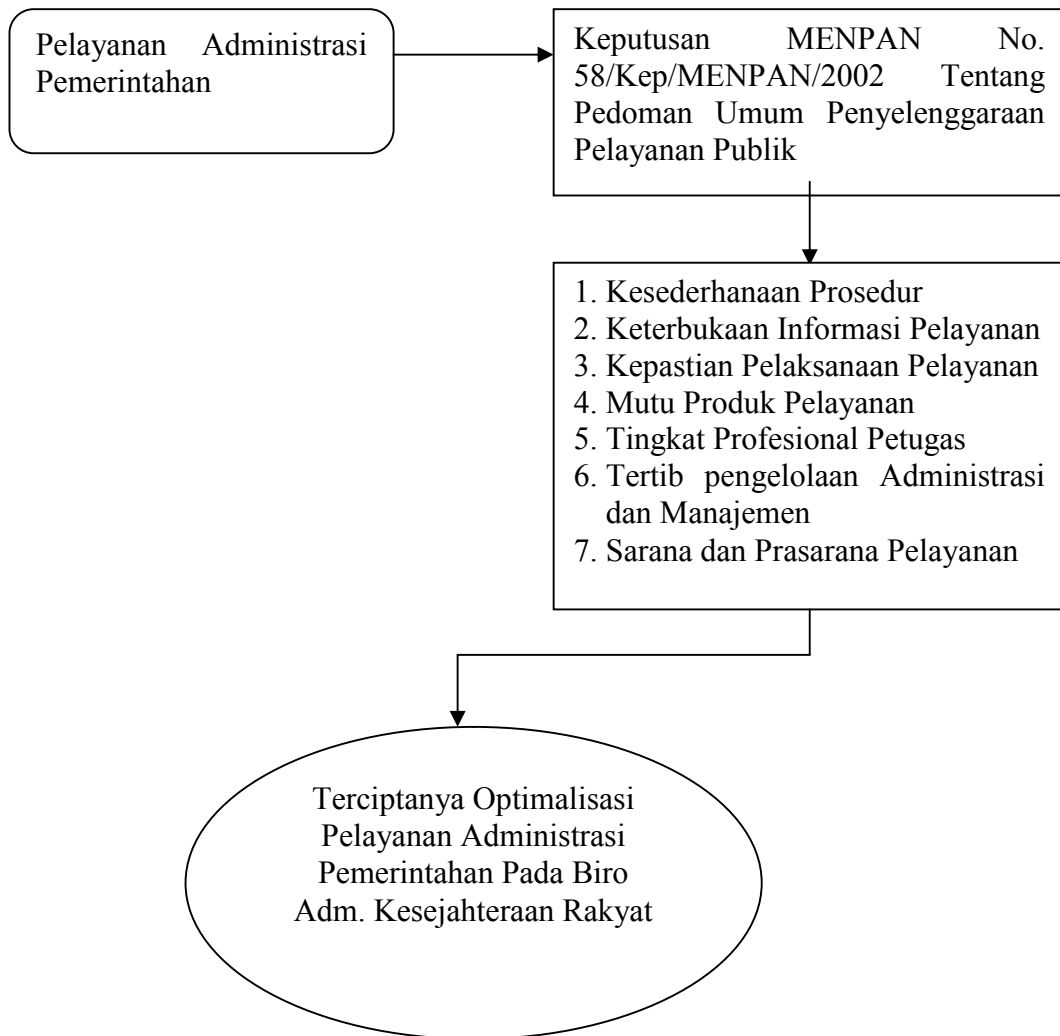
prima, yakni tidak adanya ruang tunggu, Toilet yang tidak layak, dll.

2.11 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara atau kesimpulan sementara penelitian terhadap permasalahan yang akan diteliti :

“Diduga pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintahan pada Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat khususnya bagian Adm. Pendidikan dan Agama kurang optimal, karena tidak sesuai dengan KepMENPAN No. 58 Tahun 2002”

Gambar II.1
Kerangka Pemikiran Pelayanan Administrasi Pemerintahan Biro Adm.
Kesejahteraan Rakyat Setda Pemprov Riau Khususnya bagian Adm.
Pendidikan dan Agama



Sumber : Modifikasi Penelitian2012

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut **Sugiono (2003: 11)** jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lainnya. Suatu penelitian yang berusaha menjawab dan menganalisa pelaksanaan pelayanan administrasi pada Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Riau.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di Pekanbaru, lokasi penelitian adalah Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Riau. Sedangkan waktu penelitian dimulai dari September hingga Desember 2012.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh melalui kegiatan yang dilakukan penelitian (lapangan) melalui penyebaran kuesioner (membuat daftar pertanyaan) dokumen dan observasi.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari Biro Adm. Kesra Setda Riau Pekanbaru, struktur organisasi kantor, jumlah pegawai, dan data lain yang mendukung penelitian ini.

3.4 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Dalam pengumpulan data akan selalu dihadapkan dengan objek yang akan diteliti baik itu berupa benda, manusia, dan aktivitasnya atau peristiwa yang terjadi. **Sugiyono (2004:72)** mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan pengertian diatas maka populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang pernah mengurus ataupun menerima pelayanan pada Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Riau tahun 2012 yakni 3853 orang.

2. Sampel

Sample merupakan bagian dari populasi yang diambil untuk mewakili populasi secara keseluruhan yang akan dijadikan responden dalam suatu penelitian. Adapun sample yang diambil dengan menggunakan teori slovin, jumlah yang diketahui dengan menggunakan rumus slovin (Dalam Umar, 2004:146)

Pengambilan sampel dari populasi digunakan slovin sampel dimana dalam menentukan sampel ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

n = Sampel

N = Populasi

e^2 = Tingkat Kesalahan (0,1) / 10% dari jumlah populasi.

Dengan demikian sampel yang diambil dari populasi di atas adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{3853}{1+3853 \times 0,1^2} \\ n &= \frac{3853}{1+(3853 \times 0,01)} \\ n &= \frac{3853}{39,535} \end{aligned}$$

$n = 97,4$ jadi di genapkan menjadi 97 orang.

Jadi sampel yang di ambil dari populasi yang ada adalah sebanyak 97 orang.

Dari rumus Slovin sampel di atas dapat kita ketahui bahwa sampel yang diperoleh dengan menggunakan rumus tersebut adalah sebesar 97 orang dari 3853 jumlah populasi masyarakat yang mengurus membutuhkan pelayanan biro kesra ini.

Untuk lebih jelasnya mengenai pengambilan Sampel dari Populasi penulis jabarkan melalui Tabel berikut:

Tabel III.1Jumlah Populasi dan Sampel

| No | Jenis Populasi | Jumlah Populasi | Sampel | Persentase (100%) |
|---------------------------|---|-----------------|--------|-------------------|
| 1 | Ex. Masyarakat yang mengurus dan menerima pelayanan | 3853 | 97 | 100 |
| Jumlah Sampel Keseluruhan | | | 97 | 100% |

Sumber : Biro Adm. Kesra 2012

Jadi, Jumlah Keseluruhan Sampel yang akan ambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang dengan presentase 100%.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data tersebut dilakukan dengan cara:

1. Pengamatan langsung atau observation

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Dalam hal ini penulis langsung mengamati pelaksanaan pelayanan pada Biro Adm. Kesra Setda Provinsi Riau.

2. Wawancara atau interview

Yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan proses secara langsung dengan melakukan tanya jawab kepada responden seputar informasi yang perlu dilakukan dalam penelitian ini.

3. Kuesioner

Yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan menyusun daftar pertanyaan tertulis yang dibagikan kepada responden untuk diisi yang diperlukan penulis.

3.6 Analisis Data

Untuk mengetahui pelayanan administrasi pemerintahan pada biro administrasi kesehataraan rakyat setda provinsi riau bagian pendidikan dan agama, penulis menggunakan penulisan deskriptif kualitatif data yang terkumpul dianalisa dengan menguraikan serta mengaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada kemudian data tersebut di tuangkan dalam bentuk table dan di berikan penjelasan.

Berdasarkan metode penelitian yang telah dikemukakan diatas maka data informasi yang diperoleh akan dikelompokkan dan dipisahkan sesuai dengan jenisnya dan diberi nilai presentase, disajikan dalam bentuk Tabel dan uraian dengan rumus persentasenya menggunakan rumus, sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase N = Populasi

F = Ferkuensi

Kemudian untuk mendapatkan kesimpulan pelaksanaan pelayanan administrasi bantuan dana pendidikan dan agama di Biro Adm. Kesra keseluruhan indikator yang telah diajukan kepada responden dengan menggunakan teknik

pengukuran sesuai dengan pendapat Suhairimi **Ari Kunto (2003:171)**, sebagai berikut:

Tinggi/sesuai/baik : 68-100 %

Cukup sesuai/kurang baik : 34-67 %

Tidak sesuai/rendah/tidak baik : 1-33 %

Dengan menggunakan teknik pengukuran sesuai rumus di atas maka hasil penelitian akan dapat diambil kesimpulan dengan baik yaitu tentang pelaksanaan Pelayanan Administrasi Pemerintahan pada Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Sejarah Singkat Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat

4.1 Gambaran Umum

Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Riau adalah salah satu Perangkat Daerah dilingkungan Pemerintah Propinsi Riau, sesuai dengan Peraturan Daerah Propinsi Riau nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Riau dan dijabarkan dengan Peraturan Gubernur Riau Nomor 11 Tahun 2009 tentang Uraian Tugas Sekretariat Daerah Provinsi Riau.

Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat dibawah koordinasi Asisten II (Asisten Bidang Perekonomian dan Pembangunan), Kepala Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat mempunyai tugas Mengkoordinasikan dan melaksanakan program penyediaan dukungan kerjasama dan bantuan yang meliputi Bagian Administrasi Kesejahteraan Sosial, Bagian Administrasi Pendidikan dan Agama serta Bagian Administrasi Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana.

4.2 Kewenangan, Tugas Pokok dan Struktur Organisasi

1. Kewenangan

Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat adalah perangkat daerah yang diserahkan wewenang, tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengkoordinasian, Perencanaan, Evaluasi Program Penyediaan dukungan kerjasama, dan bantuan, desentralisasi,

dekonsentrasi dan tugas pembantuan di bidang kesejahteraan rakyat di kabupaten/kota.

2. Tugas Pokok

- a. Merumuskan kebijaksanaan Pemerintah Daerah dibidang kesejahteraan rakyat.
- b. Mengkoordinasikan, memadukan, menyelenggarakan dan menyerasikan, kebijaksanaan dan kegiatan pengembangan kesejahteraan rakyat.
- c. Menyusun rencana kerja untuk pembangunan sarana dan prasarana kesejahteraan rakyat.
- d. Pemberian dukungan untuk pembangunan sarana dan prasarana kesejahteraan rakyat.
- e. Pemberian dukungan untuk pembangunan sarana dan prasarana keagamaan.
- f. Penetapan pedoman pemberdayaan perempuan dan keluarga berencana.
- g. Penetapan kebijakan dalam penentuan kegiatan-kegiatan kesejahteraan rakyat.
- h. Melaksanakan rencana kerja dan program pembangunan yang menyangkut bidang tugasnya sesuai dengan mekanisme yang ditetapkan
- i. Melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pekerjaan.
- j. Membuat laporan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.
- k. Menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan lingkup tugasnya.

- l. Memberikan pelayanan umum dan pelayanan teknis dibidang kesejahteraan rakyat sesuai dengan sifat dan keperluan.
- m. Melaksanakan pelatihan di bidang kesejahteraan rakyat.
- n. Melaksanakan tugas-tugas lain yang berikan Gubernur Riau.

3. Struktur Organisasi

Adapun susunan Organisasi Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Riau berdasarkan Peraturan Daerah Propinsi Riau No. 7 Tahun 2008 adalah sebagai berikut :

- a. Kepala Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat
- b. Bagian Administrasi Kesejahteraan Sosial
- c. Bagian Administrasi Pendidikan dan Agama
- d. Bagian Administrasi Pemberdayaan Perempuan dan Keluarga Berencana
- e. Bagian Administrasi Kesejahteraan Sosial terdiri dari :
 - a) Sub Bagian Kesejahteraan Rakyat.
 - b) Sub Bagian Umum.
 - c) Sub Bagian Tata Usaha Biro.
- f. Bagian Administrasi Pendidikan dan Agama terdiri dari :
 - a) Sub Bagian Kependidikan
 - b) Sub bagian Aktifitas Keagamaan
 - c) Sub Bagian Sarana dan Prasarana Keagamaan
- g. Bagian Administrasi Pemberdayaan Perempuan dan KB terdiri dari :
 - a) Sub Bagian Perlindungan dan Pemberdayaan Perempuan
 - b) Sub Bagian Perlindungan Anak dan Keluarga Berencana

c) Sub bagian Gender dan Peningkatan Kualitas Hidup Perempuan

Pelaksanaan tugas pokok dan fungsi tersebut didukung oleh aparatur/personalia yang berjumlah 46 orang yang terdiri dari berbagai bagian.

Susunan personalia tersebut adalah sebagai berikut :

1. Susunan PNS di lingkungan Biro Adm. Kesra Setda Provinsi Riau :

Tabel IV.1 Susunan PNS pada Biro Adm. Kesra

| No | Jabatan | Jumlah (orang) |
|---------------------------------|--|----------------|
| 1 | Kepala Biro | 1 |
| 2 | Kepala Bagian | 3 |
| 3 | Kepala Sub. Bagian | 9 |
| 4 | Staff Adm. Kesejahteraan Sosial | 11 |
| 5 | Staff Adm. Pendidikan dan Agama | 14 |
| 6 | Staff Adm. Pemberdayaan Perempuan dan KB | 11 |
| 7 | PTT | 3 |
| JUMLAH | | 51 |
| Jumlah Pegawai Laki-laki | | 25 |
| Jumlah Pegawai Perempuan | | 26 |

Sumber : Biro Adm. Kesra 2012

2. Jumlah PNS Biro Adm. Kesra Setda Prov. Riau berdasarkan tingkat pendidikan.

Tabel IV.2 Jumlah PNS (tingkat pendidikan)

| No | PENDIDIKAN | Jumlah(Orang) |
|----|----------------------------------|-----------------|
| 1 | Strata 3 | 1 |
| 2 | Strata 2 | 5 |
| 3 | Strata 1 | 22 |
| 4 | Diploma 3 | 1 |
| 5 | Sekolah Lanjutan Tingkat Atas | 21 |
| 6 | Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama | 1 |
| 7 | Sekolah Dasar | 0 |

| | |
|--------------------|-----------|
| J U M L A H | 51 |
|--------------------|-----------|

Sumber : Biro Adm. Kesra 2012

3. Jumlah PNS Biro Adm. Kesra Setda Provinsi Riau berdasarkan golongan

Tabel IV.3 Jumlah PNS Berdasarkan Golongan

| No | GOLONGAN | Jumlah(Orang) |
|--------------------|--------------|---------------|
| 1 | Golongan IV | 3 |
| 2 | Golongan III | 35 |
| 3 | Golongan II | 13 |
| 4 | Golongan I | 1 |
| J U M L A H | | 51 |

Sumber : Biro Adm. Kesra 2012

4. Jumlah PNS pada Biro Adm. Kesra berdasarkan jabatan struktural

Tabel IV.4 Jumlah PNS Berdasarkan Jabatan Striktural

| No | E S E L O N | Jumlah(Orang) |
|--------------------|-------------|---------------|
| 1 | Eselon II | 1 |
| 2 | Eselon III | 10 |
| 3 | Eselon IV | 12 |
| 4 | Staf | 33 |
| J U M L A H | | 46 |

Sumber : Biro Adm. Kesra 2012

4.3 Visi

Visi pembangunan Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat yang hendak diwujudkan pada masa depan adalah :

“Terwujudnya Koordinasi Pelayanan Bidang Kesejahteraan Rakyat yang Efektif, Efisien dan Akuntabel di Provinsi Riau Tahun 2020”

4.4 Misi

Misi pembangunan Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat untuk mewujudkan visi diatas adalah:

- a. Mensinergikan pelayanan di bidang kesejahteraan rakyat dengan unit terkait
- b. Meningkatkan pelayanan bidang kesejahteraan rakyat secara efektif, efisien dan akuntabel
- c. Melaksanakan pengendalian dan pengawasan pelayanan dibidang kesejahteraan rakyat

4.5 Tujuan dan Sasaran Strategis

Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat. Adapun tujuan dan sasaran strategis yang akan dicapai oleh Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat Sekretariat Daerah Provinsi Riau dalam periode tahun 2012 adalah sebagai berikut

Tabel IV.5 Rencana Tujuan dan Sasaran Strategis

| No | Tujuan | Sasaran |
|----|---|---|
| 1 | Meningkatkan kerjasama antar unit kerja dalam member pelayanan dibidang kesejahteraan rakyat | Terselenggaranya MTQ Tingkat Nasional, STQ Tingkat Nasional, Training Center (TC) Tingkat Nasional, Bimbingan Manasik Haji, dan Pelatihan Tenaga Pengajar TPA/TPQ di Provinsi Riau |
| 2 | Memberi kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dibidang kesejahteraan rakyat | Tersedianya data yang akurat perihal Rumah Ibadah, Pondok Pesantren dan TPA/MDA di Provinsi Riau |
| 3 | Terselenggaranya pembinaan pelayanan dibidang kesejahteraan rakyat yang tepat sasaran dan akuntabel | Terwujudnya koordinasi di Bidang Kesejahteraan Rakyat antar Provinsi dan kab/kota Terlaksananya monitoring dan evaluasi pemberi bantuan kesejahteraan rakyat Terlaksananya pendataan sarana dan prasarana sosial, ormas dan lsm Terselenggaranya pembinaan dan peningkatan SDM aparatur dan pengelola pelayanan kesejahteraan rakyat Terlaksananya pendataan Universitas yang bekerja sama dengan Pemprov. Riau |

| | | |
|----|---|---|
| 4 | Memberikan pemahaman tentang bagaimana cara | Terlaksananya penyuluhan tentang pencegahan dan penanggulangan HIV dan AIDS di lingkungan Pemprov. Riau |
| 5 | Meningkatkan kerja sama antar unit terkait dalam melaksanakan program bidang PP dan KB | Terlaksananya koordinasi dan implementasi bidang PP dan KB |
| 6 | Melakukan pendataan tentang kualitas hidup perempuan di kab/kota se Provinsi Riau | Tersedianya data tentang kualitas hidup perempuan kab/kota se Provinsi Riau |
| 7 | Melakukan pendataan terhadap organisasi PP dan aktifitasnya | Terdatanya organisasi pemberdayaan perempuan di Provinsi Riau dan aktifitasnya |
| 8 | Melakukan pembinaan terhadap perempuan dan anak penghuni Lembaga Pemasyarakatan (LP) se Provinsi Riau | Terlaksananya pemberian terhadap perempuan dan anak penghuni LP di Provinsi Riau |
| 9 | Melakukan penyuluhan tentang penyiapan kehidupan berkeluarga bagi remaja (PKBR) | Tersosialisasinya program tentang penyiapan kehidupan berkeluarga bagi remaja (PKBR) |
| 10 | Melakukan penyuluhan tentang bahaya narkoba bagi remaja putri dan pasangan usia subur (PUS) | Tersosialisasinya tentang bahaya narkoba di lingkungan remaja putri dan pasangan usia subur (PUS) |
| 11 | Mensosialisasikan tentang kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) melalui media elektronik | Tersosialisasinya KDRT dalam masyarakat melalui media elektronik |

Sumber : Biro Adm. Kesra 2012

4.6 Arah Kebijakan dan Program

Dalam rangka mengupayakan agar tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai, maka ditetapkanlah strategi untuk mencapai tujuan dan sasaran, melalui kebijakan, program dan kegiatan Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat.

Dalam tahun 2012, Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat akan melaksanakan 6 (enam) program yang mendukung pencapaian sasaran dengan

memanfaatkan anggaran belanja pembangunan APBD Tahun 2011. Uraian mengenai program-program tersebut dapat dilihat pada bagian penjelasan mengenai Rencana Kinerja Tahun 2012.

Adapun Rencana Kinerja Tahun 2012 yang mencantumkan kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan beserta target atas setiap indikator kinerja secara lebih detail dapat dilihat pada lampiran formulir RKT (Rencana Kinerja Tahunan).

Tabel IV.6 Arah Kebijakan dan Program

| No | Tujuan | Arah Kebijakan | Sasaran |
|-----------|---|---|---|
| 1 | Meningkatkan kerjasama antar unit kerja dalam memberi pelayanan dibidang kesejahteraan rakyat | Meningkatkan kualitas penyelenggaraan setiap event-event yang bersifat lokal dan nasional | Terselenggaranya STQ Tingkat Nasional, Training Center (TC) STQ Tingkat Nasional, Sosialisasi Kerukunan Umat Beragama, Bimbingan Manasik Haji, Pelatihan Tenaga Pengajar TPA/TPQ, Pelatihan dan Bimbingan Pemuka Masyarakat, Pemuka Agama, Da'i se Provinsi Riau |
| 2 | Memberi kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dibidang kesejahteraan rakyat | Meningkatkan koordinasi dan kerjasama antar daerah | Tersedianya data yang akurat perihal Rumah Ibadah, Pondok Pesantren dan TPA/MDA di Provinsi Riau |
| 3 | Terselenggaranya pembinaan pelayanan dibidang kesejahteraan rakyat yang tepat sasaran dan akuntabel | Meningkatkan akuntabilitas kinerja Biro Meningkatkan akuntabilitas kinerja Biro Meningkatkan akuntabilitas kinerja Biro Meningkatkan koordinasi dan kerjasama antar pemprov. dan | Terwujudnya koordinasi di Bidang Kesejahteraan Rakyat antar Provinsi dan kab/kota Terlaksananya monitoring dan evaluasi pemberi bantuan kesejahteraan rakyat Terlaksananya pendataan sarana dan prasarana sosial, ormas dan lsm Terlaksananya pendataan Universitas yang bekerja |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Universitas Meningkatkan akuntabilitas kinerja Biro | sama dengan Pemprov. Riau Terwujudnya koordinasi kegiatan Aktifitas keagamaan, pendidikan, sarana dan prasarana keagamaan antar Provinsi dan kab/kota |
| 4 | Memberikan pemahaman tentang penyuluhan, pembinaan di program perlindungan anak dan keluarga berencana | Meningkatkan akuntabilitas kinerja Biro Meningkatkan akuntabilitas kinerja Biro Meningkatkan akuntabilitas kinerja Biro | Terlaksananya penyuluhan tentang pencegahan dan penanggulangan HIV dan AIDS di lingkungan Pemprov. Riau Terlaksananya pembinaan dan penyuluhan bagi perempuan dan anak penghuni LP di Provinsi Riau Terlaksananya penyuluhan tentang penyiapan kehidupan berkeluarga bagi remaja (PKBR) |
| 5 | Meningkatkan kerja sama antar unit terkait dalam melaksanakan program gender dan peningkatan kualitas hidup perempuan | Meningkatkan akuntabilitas kinerja Biro Meningkatkan akuntabilitas kinerja Biro Meningkatkan akuntabilitas kinerja Biro | Terlaksananya pembuatan iklan layanan masyarakat tentang kekerasan dalam rumah tangga (KDRT) di Provinsi Riau Terlaksananya penyuluhan bahaya narkoba bagi remaja putri dan pasangan usia subur Terselenggaranya Rapat koordinasi bidang PP dan KB di Provinsi Riau |
| 6 | Melakukan pembinaan dan pendataan dalam melaksanakan program perlindungan dan pemberdayaan perempuan | Meningkatkan akuntabilitas kinerja Biro Meningkatkan akuntabilitas kinerja Biro Meningkatkan akuntabilitas kinerja Biro | Terlaksananya pendataan tentang kualitas hidup perempuan dan ibu rumah tangga di Provinsi Riau Terlaksananya pendataan organisasi dan aktifitas pemberdayaan perempuan di Provinsi Riau Terselenggaranya rapat koordinasi bidang pemberdayaan perempuan dan keluarga berencana di Provinsi Riau |

Sumber : Biro Adm. Kesra 2012

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden

untuk mengetahui lebih mudah tentang kondisi responden, penulis merasa perlu menjelaskan identitas responden. Karena hal tersebut dapat mengetahui objektivitas dan validitas berbagai informasi penelitian yang diberikan para responden. Adapun beberapa aspek yang perlu diamati dari responden sebagai objek penelitian, yaitu jenis kelamin, umur responden, tingkat pendidikan responden dan jenis pekerjaan responden.

1. Jenis kelamin Responden

Adapun jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.1
Jenis kelamin Responden

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|----------------------|------------------|-----------------------|
| 1 | Laki-Laki | 52 | 53,6 |
| 2 | Perempuan | 45 | 46,4 |
| Jumlah | | 97 | 100% |

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2012

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah sampel untuk responden sebanyak 97 orang, yang terdiri dari laki-laki berjumlah 52 orang (53,6%), dan perempuan 45 orang (46,4%). Hal ini menunjukkan bahwa terjadi dominasi penerima bantuan dana sosial adalah laki-laki dari pada perempuan.

2. Tingkat Umur Responden

Untuk mengetahui tingkat umur responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.2
Tingkat Umur Responden

| No | Tingkat Umur | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------|--------------|-----------|----------------|
| 1 | <20 Tahun | 23 | 23,7 |
| 2 | 21-30 Tahun | 42 | 43,3 |
| 3 | 31-40 Tahun | 25 | 25,7 |
| 4 | >40 Tahun | 7 | 7,2 |
| Jumlah | | 97 | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2012

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat umur responden terbanyak adalah pada tingkat 21-30 tahun sebanyak 42 orang atau 43,3%. Kemudian diikuti responden pada tingkat 31-40 tahun sebanyak 25 orang atau 25,7%, selanjutnya responden pada tingkat <20 tahun sebanyak 23 orang atau 23,7%, dan terakhir tingkatan umur >40 tahun dengan frekuensi terendah sebanyak 7 orang atau 7,2%.

Hal ini menunjukkan sebagian besar responden yang digunakan dalam pebelitian ini tergolong pada usia produktif dan dewasa serta jernih dalam berfikir. Sehingga dalam mengambil suatu keputusan responden tidak lagi mudah dipengaruhi oleh orang lain ataupun dipengaruhi oleh suasana disekelilingnya dan bisa menilai bagaimana pelayanan yang baik.

3. Tingkat Pendidikan Responden

Untuk mengetahui tingkat pendidikan responden dari hasil penelitian, penulis memaparkan dalam tabel berikut :

Tabel V.3
Tingkat Pendidikan Responden

| No | Tingkat Umur | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------|--------------|-----------|----------------|
| 1 | SD | - | 0 |
| 2 | SMP | - | 0 |
| 3 | SMA | 12 | 12,3 |
| 4 | Diploma | 1 | 1 |
| 5 | Sarjana | 84 | 86,6 |
| Jumlah | | 97 | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2012

Dari tabel diatas diketahui bahwa tingkat pendidikan responden rangking pertama pada frekuensi 84 orang atau 86,8% yakni pada jenjang Sarjana, selanjutnya di urutan kedua pada tingkat SMA yakni 12 orang atau 12,3%, tingkat Diploma yakni 1 orang atau 1% dan tidak terdapat satu respondenpun pada tingkat pendidikan SMP dan SD.

Dapat dinyatakan bahwa tingkat pendidikan responden terbanyak adalah penerima pelayanan bantuan dana pendidikan (S1,S2,S3) dan agama (Mesjid, gereja, Mushalla, BAZ, dll) pada tingkat SMA dan Sarjana, dan terkecil pada Diploma dan tidak terdapat responden pada tingkat SD dan SMP. Hal ini menunjukkan bahwa responden terbanyak adalah penerima pelayanan pendidikan dan agama yang tentu saja harus sarjana minimal S1 sebagai syarat penerima bantuan.

Dari dominasi hasil tingkat pendidikan yang baik dan pendidikan tinggi menunjukkan jawaban responden pastilah lebih berbobot sehingga penulis terbantu dengan penjelasan dari responden yang ada

4. Jenis Pekerjaan Responden

Berikut adalah data jenis pekerjaan responden, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.4
Jenis Pekerjaan Responden

| No | Jenis Pekerjaan | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------|-------------------|-----------|----------------|
| 1 | Pegawai Negeri | 12 | 12,3 |
| 2 | Pegawai Swasta | 6 | 6,2 |
| 3 | Wiraswasta | 8 | 8,2 |
| 4 | Pelajar/Mahasiswa | 68 | 70,1 |
| 5 | Dan Lain-Lain | 3 | 3,1 |
| Jumlah | | 97 | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Berdasarkan tabel diatas, jenis pekerjaan responden dengan total 97 orang yang menduduki peringkat pertama adalah Pelajar/Mahasiswa sebanyak 68 orang atau 70,1% karena memang objek utama dalam penelitian ini adalah penerima bantuan dana pendidikan berupa beasiswa dan para gharim masjid ataupun para pelajar yang memang membutuhkan bantuan dana pendidikan, selanjutnya diikuti dari Pegawai Negeri sebanyak 12 orang atau 12,3%, wiraswasta 8 orang atau 8,2%, pegawai swasta 6 orang atau 6,2%, dan responden terendah yaitu dan lain-lain termasuk pekerja lepas yang mengurus bantuan dana pendidikan sebanyak 3 orang atau 3,1%.

Jenis pekerjaan dari responden juga mempengaruhi tingkatan pendapat dari masing-masing responden, karena bisa saja terdapat kesamaan kewajiban ataupun kesamaan pengalaman dalam bekerja. Berdasarkan penelitian memang banyak para Pegawai Negeri Sipil yang merasa terpojokkan dengan pertanyaan angket, hal ini menunjukkan betapa perlunya identitas responden yang harusnya lebih netral terhadap hasil kerja ataupun tidak berpihak ke pihak manapun guna kelancaran dan kevaliditasan penelitian.

5.2 Analisis Pelayanan Administrasi Pemerintahan pada Biro Adm. Kesejahteraan Rakyat

Pelayanan pada dasarnya dapat diartikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok, dan atau organisasi baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Kegiatan pemenuhan kebutuhan terdiri dari dua pihak yakni pihak si pemberi kebutuhan dan pihak si penerima kebutuhan, sehingga terjadi pertukaran ataupun transaksi pelayanan.

Sedangkan pelayanan publik berorientasi pada aparatur pemerintah yang bertugas melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan tugas dan kewajibannya sebagai abdi negara. Apabila dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh penulis, tentu saja pelayanan disini berupa upaya dari pemerintah yang dilakukan memenuhi apa yang menjadi kebutuhan masyarakat khususnya Bantuan Dana Sosial Pendidikan dan Agama sebagai tujuan mensejahterakan Rakyat sesuai dengan Pembukaan UUD 1945 pada paragraf ke-lima.

Pemberian pelayanan pada masyarakat khususnya yang berhak menerima sesuai dengan tingkatan jenis bantuan merupakan suatu hasil kebijakan

pemerintah sebagai aparatur pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan terbaik dan juga sebagai usaha peningkatan mutu dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang lebih baik lagi di Provinsi Riau. Pemerintah sebagai produsen pelayanan memberikan banyak peluang administratif kepada masyarakat bagi yang ingin mendapatkan bantuan dana pendidikan ataupun yang dilihat pantas untuk mendapatkan bantuan yang lebih layak guna membantu kecerdasan serta peningkatan mutu kesejahteraan rakyat.

Maka dari itu, dibuatlah kebijakan berupa program pemerintah pada bidang pendidikan dan agama, diketahui bersama, memang bantuan pendidikan seperti beasiswa hanyalah sebagian masyarakat yang mendapati sesuai dengan tingkatan kebutuhannya. Begitu juga dengan bantuan bidang agama yang menaungi bantuan dana pembangunan ataupun pengurusan Masjid, Mushalla, Surau, Gereja, Badan Amil Zakat, Pura, Wihara, dan lain-lain yang dianggap memang layak untuk menerima bantuan khususnya dari pemerintah.

Tingkat pemberian dan pelaksanaan pelayanan sangat berpengaruh pada kepuasan masyarakat serta penilaian yang objektif terhadap kinerja pegawai negeri dalam bertugas memeberikan pelayanan. Sesuai dengan tujuan Indonesia Prima 2020, penyelenggaraan pelayanan publikpun dituntut untuk prima, pada penelitian ini pelayanan publik yang prima dapat mengacu pada Keputusan Menteri Aparatur Negara / Kepmen PAN Nomor 58 tahun 2002 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang memuat tujuh dimensi dasar untuk mengukur kinerja pelayanan publik instansi pemerintah serta BUMN/BUMD, serta dijadikan sebagai indikator penelitian untuk mengukur bagaimana pelayanan

administrasi pemerintahan pada Biro Adm. Kesejahteraan Rakyat yaitu sebagai berikut :

1. Kesederhanaan Prosedur Pelayanan;
2. Keterbukaan Informasi Pelayanan;
3. Kepastian Pelaksanaan Pelayanan;
4. Mutu Produk Pelayanan;
5. Tingkat Profesional Petugas;
6. Tertib Pengelolaan Administrasi dan Manajemen;
7. Sarana dan Prasarana pelayanan.

Adapun hasil penelitian penulis mengenai pelayanan administrasi pemerintahan pada Biro Adm. Kesejahteraan Rakyat Setda Pemerintah Provinsi Riau berdasarkan indikator penelitian akan dipaparkan dengan pembahasannya adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan Prosedur Pelayanan

Kesederhanaan prosedur pelayanan diartikan sebagai kemudahan tahapan pengurusan dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dalam indikator kesederhanaan prosedur pelayanan ini terdapat kemudahan/kecepatan prosedur dalam proses pelayanan dan bagaimana kesulitan mengurus dan melengkapi data ataupun persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan dana bantuan pendidikan dan agama.

Adapun sub-indikator dari Kesederhanaan Prosedur Pelayanan antara lain :

- a. Kejelasan alur prosedur pelayanan

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kejelasan alur prosedur pelayanan pada Biro Adm. Kesejahteraan Rakyat Pemprov Riau dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.5
Jawaban Responden Mengenai Kejelasan Alur Prosedur Pelayanan

| No | Jawaban | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|------------|-----------|----------------|
| 1 | Baik | 20 | 20,6 |
| 2 | Cukup Baik | 50 | 51,5 |
| 3 | Tidak Baik | 27 | 27,8 |
| Jumlah | | 97 | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Dari tabel diatas menunjukkan hasil responden menjawab baik sebanyak 20 orang atau 20,6%, selanjutnya menjawab cukup baik 50 orang atau 51,5% dan terakhir menjawab tidak baik 27 orang atau 27,8%.

Dari hasil tanggapan responden maka kesederhanaan alur prosedur pelayanan dikategorikan “Cukup Baik”. Hal ini ditunjukkan dengan observasi langsung pada Biro Adm. Kesra bahwa banyak pemohon yang tidak mengerti attau tidak paham akan alur perjalanan berkas yang masuk atau keluar, ataupun mekanisme tahapan pelayanan untuk bidang pendidikan khususnya penerimaan dan pembayaran beasiswa ataupun penerimaan dan pembayaran dana rumah ibadah dan lain-lain yang memang tidak ada papan pengumuman yang ditempel ataupun poster yang menjelaskan bagaimana mekanisme perjalanan pelayanan kepada pihak eksternal institusi ataupun masyarakat yang

ingin mengurus. Sehingga penulis mendapati banyaknya mahasiswa ataupun masyarakat yang harus mondar-mandir masuk dan keluar ruangan yang satu dengan ruangan yang lain, harus bertanya kepada pegawai yang bukan dibidangnya dan banyak kesimpang-siuran berita karena tidak adanya pemberitahuan, yang ada hanyalah tanda berupa ini adalah Ruangan A, bukan sistem atau mekanisme alur prosedur.

Berikut adalah wawancara penulis dengan Informan I yakni Kepala Biro Adm. Kesra Setda Pemprov Riau Bapak H. Edi Satria Msi pada tanggal 6 Januari 2013 tentang alur prosedur pelayanan pada biro adm. Kesra khususnya pada bidang pendidikan dan agama:

“saya sebagai pejabat baru yang berada disini tentu saja saya mendapatkan dan menjalankan yang sudah ada. Disini ada yang bersifat pelayanan yakni khususnya bidang pendidikan dan agama yang berupa pelayanan langsung kemasyarakat yaitu bantuan beasiswa dan agama. Memang dalam biro ini sementara belum ada SOP (standar operasional prosedur) yakni memberikan informasi mengenai keterbukaan, kepastian pelayanan, dan lainnya. SOP disini ada 2 macam yakni awalnya atau proposal pengajuan dan pencairan proposal. Sedangkan alur prosedur pelayanan disini adalah pertama, membuat proposal dan mengajukan ke biro kesra, kedua di biro kesra diproses yakni diusulkan-dibahas-ditetapkan-dibayar sesuai dengan PerMENDAGRI No 32 tahun 2011 dengan sistem alur prosedur yang baru dan dalam tahap sosialisasi dan selanjutnya dilakukan pembayaran disaat telah ditetapkannya anggaran maka harus dilakukan usulan dengan penyerahan proposal sebelum tahun anggaran kedepan”

b. Kesederhanaan Prosedur Pelayanan

Untuk mengetahui jawaban responden mengenai kesederhanaan prosedur pelayanan pada biro adm. Kesra dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.6
Jawaban Responden Mengenai Kesederhanaan
Prosedur Pelayanan

| No | Jawaban | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|------------|-----------|----------------|
| 1 | Baik | 17 | 17,5 |
| 2 | Cukup Baik | 48 | 49,4 |
| 3 | Tidak Baik | 32 | 33 |
| Jumlah | | 97 | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa kesederhanaan prosedur pelayanan yang menyatakan baik sebanyak 17 orang atau 17,5%, Cukup baik pada poin tertinggi yakni 48 orang atau 49,4%, dan Tidak baik 32 orang atau 33%.

Dari hasil tanggapan responden maka kesederhanaan prosedur pelayanan dikategorikan “Cukup Baik”. Hal ini dikarenakan memang pada biro ini tidak menjelaskan bagaimana tahap-tahap prosedur pelayanan. Biro adm. Kesra merupakan salah satu biro yang melayani kebutuhan masyarakat secara langsung, yakni walaupun ada pelayanan yang bersifat tidak langsung ke tangan masyarakat artinya hanya pada sebatas pimpinan atau ke pejabat lainnya, namun ada juga para pegawai yang bertugas melayani masyarakat secara langsung yaitu bantuan dana pendidikan dan agama ini. Namun disayangkan adalah tidak adanya kejelasan bagaimana prosedur /mekanisme pelayanan yang harus dipenuhi.

c. Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan

Adapun tanggapan responden mengenai kemudahan dalam mengurus dan memenuhi semua persyaratan bantuan dana pendidikan dan agama pada biro adm. Kesra dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.7
Jawaban Responden Tentang Kemudahan Dalam
Mengurus dan Memenuhi Persyaratan

| No | Jawaban | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|------------|-----------|----------------|
| 1 | Baik | 17 | 17,5 |
| 2 | Cukup Baik | 53 | 54,6 |
| 3 | Tidak Baik | 27 | 27,8 |
| Jumlah | | 97 | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Dari tabel diatas, dapat di jelaskan bahwa kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan bantuan pemdidikan dan agama yang menyatakan baik di poin terendah dengan 17 orang atau 17,5%, cukup baik 53 orang atau 54,6% dan Tidak baik pada poin tertinggi yaitu 27 orang atau 27,8%. Hal ini menunjukkan kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan bantuan pendidikan dan agama pada biro adm. Kesra ini dalam kategori “Cukup Baik”.

Peraturan Menteri Dalam Negeri, menyatakan bahwa persyaratan pada tahun 2012 ini menggunakan sistem “by name”. Maksudnya disini adalah proposal yang masuk pada tahun 2011 akan di proses anggarannya pada APBD tahun 2012, sehingga pencairan atau pembayaran dana pendidikan dan agama hanya bisa diambil pada tahun 2012. Selanjutnya dalam persyaratan pembayaran dana di tahun 2012 harus mencantumkan proposal masuk pada tahun sebelumnya atau tahun 2011. Sehingga banyak para mahasiswa atau si wajib penerima yang telah lulus hasil seleksi dari tim seleksi khusus dari seta pemprov harus membuat bahkan mengurus kembali proposal tahun lalu ataupun tahun sekarang. Selain itu peneliti

juga mengutip tanggapan responden mengenai kemudahan dalam mengurus dan terutama memenuhi persyaratan dari hasil wawancara sebagai berikut:

“menurut saya, persyaratan yang harus dipenuhi pada tahun 2012 ini cukup menyulitkan, apalagi saya berdomisili diluar kota pekanbaru sehingga saya harus bolak-balik dari daerah saya ke kantor dengan harapan besar akan mendapatkan memnuhi semua persyaratan. Tetapi ternyata pada tahun 2012 ini harus mencantumkan akta kelahiran. Saya hanya orang kampung, tentu saja saya tidak ada akta kelahiran, apalagi orang tua saya tidak berpendidikan tinggi, sehingga saya harus jauh-jauh hari mengurus akta kelahiran, menurut saya tidak perlu itu masalahnya kan identitas saya sudah tertera pada KTM kalau tidak seperti itu saya terancam tidak mendapatkan bantuan ini” **(Hasil wawancara dengan masyarakat, Desember 2012)**

Adapun persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon bantuan sesuai dengan PerMenDagri No 32 tahun 2011 tentang pedoman dana hibah dan bantuan dana sosial adalah sebagai berikut :

- a. Persyaratan umum Bantuan pendidikan Program Strata 1 (S2), Strata 2 (S2), dan Strata 3 (S3) dari pemprov Riau yakni menyerahkan proposal bantuan yang berisi :
 1. Surat Keterangan Aktif Kuliah dari Universitas (asli)
 2. Foto copy Kartu Tanda Penduduk (KTP) (berdomisili di Riau)
 3. Foto copy Kartu Keluarga (KK)
 4. Foto copy Surat Keterangan AKTE Kelahiran
 5. Foto copy Kartu Tanda Mahasiswa (KTM)
 6. Surat Pernyataan tidak menerima bantuan beasiswa dari pihak manapun
 7. Transkrip nilai, Indeks Prestasi Kumulatif Minimal : 3.0 (tiga koma nol)

8. Surat Pernyataan tidak menuntut hasil seleksi (bermaterai Rp.6000,-)
 9. Pas Photo Ukuran 3x4 berwarna 4 (empat) lembar
 10. Berkas permohonan dijilid dengan rapi.
- b. Persyaratan pengajuan bantuan dana sosial untuk Rumah Ibadah, Rumah Suluk, Pondok Pesantren, PDTA/TPA.MDA dan Panti Asuhan dengan menyerahkan proposal yang berisi :
1. Surat Proposal Permohonan Bantuan ditujukan kepada Gubernur Riau c.q Sekretariat Daerah Provinsi Riau dan ditandatangani oleh Ketua dan Sekretaris, Pengurus/Panitia diketahui oleh Camat/KUA
 2. Susunan pengurus/Panitia diketahui oleh Camat/KUA
 3. Pas Photo 3x4 Pengurus (Ketua, Sekretaris dan Bendahara) masing-masing 1 Lembar
 4. Foto copy surat keterangan hibah tanah/ surat tanah atau sejenisnya
 5. Denah lokasi dan foto bangunan
 6. Rincian Anggaran/ Rencana Anggaran Belanja ditandatangani Ketua dan Sekretaris
 7. Foto copy Rekening Bank atas nama Pengurus atau Panitia
 8. Khusus Yayasan melampirkan Foto copy akte notaris atau pengesahan Kementrian Hukum dan HAM
 9. Foto copy KTP Pengurus (Ketua, Sekretaris, dan Bendahara)
 10. Surat pernyataan tidak menuntut hasil Seleksi (bermaterai Rp. 6000,-)

2. Keterbukaan Informasi Pelayanan

Keterbukaan informasi pelayanan adalah sistem informasi yang ada pada memudahkan masyarakat untuk mengurus dan masyarakat puas

untuk mendapatkan hasil pelayanan yang sesuai dengan informasi yang transparan.

Hal yang mencangkup apakah ada keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, apakah dengan jelas diketahui oleh masyarakat, dan bagaimana media informasi lainnya yang tersedia termasuk petugas yang menangani untuk menunjang kelancaran pengurusan pelayanan.

a. Keterbukaan informasi prosedur pelayanan

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan yang ada pada biro adm. Kesra ini, maka bisa dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.8
Jawaban Responden Mengenai Keterbukaan
Informasi Prosedur Pelayanan

| No | Jawaban | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------|------------|-----------|----------------|
| 1 | Baik | 22 | 22,6 |
| 2 | Cukup Baik | 33 | 34 |
| 3 | Tidak Baik | 42 | 43,3 |
| Jumlah | | 97 | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa keterbukaan informasi prosedur pelayanan yang menyatakan baik berada pada frekuensi terendah yakni 22 orang atau 22,6%, cukup baik 33 orang atau 34%, dan frekuensi tertinggi tidak baik yakni 42 orang atau 43,3%. Hasil ini menunjukkan bahwa keterbukaan informasi prosedur pelayanan dikategorikan “Tidak Baik”.

Hal ini menunjukkan bahwa keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan pada biro adm. Kesra ini tidak memungkinkan terciptanya pelayanan administrasi yang prima. Dalam observasi langsung penelitian, banyak keluhan yang didapati, salah satunya adalah tidak adanya pemberitahuan yang jelas bagaimana proses dan mekanisme bantuan pendidikan atau agama diluar ruang lingkup kantor Gubernur Riau. Diketahui bersama, hal ini bersifat daerah provinsi secara umum, yang tentu saja masyarakat manapun selagi itu masih dalam provinsi Riau berhak untuk mendapatkan bantuan ini.

Penulis juga mengutip pendapat responden melalui wawancara secara langsung di saat-saat menunggu pembayaran bantuan dana pembangunan mushalla di biro adm. Kesra, berikut adalah hasil wawancara :

“menurut saya, saya sebagai gharim masjid terpencil yang masih termasuk pada provinsi riau baru kali ini mendapatkan bantuan pembangunan mushalla. Saya sangat menyayangkan sekali akses informasi yang ada, karena yang saya tahu inikan program pemerintah daerah yang ruang lingkupnya adalah provinsi, seharusnya diumumkan pada pemerintah daerah dibawahnya atau dikabupaten. Saya saja kalau tidak bertanya pada pihak yang sudah pernah menerima pasti saya tidak akan tahu, atau mungkin apabila ada pejabat yang turun ke kampung saya barulah ada bantuan, jadi bila saya tidak mengurus tidaklah saya dapat bantuan ini” (Hasil Wawancara dengan Masyarakat, Desember 2012)

b. Keterbukaan sikap petugas dalam memberikan pelayanan

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai keterbukaan sikap petugas dalam memberikan pelayanan di biro adm. Kesra ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.9
Jawaban Responden mengenai Keterbukaan Sikap
Petugas dalam Memberikan Pelayanan

| No | Jawaban | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|------------|-----------|----------------|
| 1 | Baik | 59 | 60,8 |
| 2 | Cukup Baik | 25 | 25,7 |
| 3 | Tidak Baik | 13 | 13,4 |
| Jumlah | | 97 | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Dari tabel diatas, dapat diketahui bahwa keterbukaan sikap petugas dalam memberikan pelayanan pada biro adm. Kesra yamh menyatakan baik adalah frekuensi tertinggi dengan 59 orang atau 60,8%, cukup baik 25 orang atau 25,7%, dan tidak baik pada frekuensi terendah dengan 13 orang atau 13,4%. Hasil ini menunjukkan bahwa keterbukaan sikap petugas dalam melayani masyarakat tergolong “Baik”.

Dalam hal ini, responden beralasan bahwa pegawai telah mampu dan tepat dalam memberikan informasi yang benar, pegawai bersikap ramah pada siapapun masyarakat yang bertanya ataupun hanya sekedar menyapa, bahkan apabila pegawai melihat masyarakat yang kebingungan saat bertanya pegawai lebih responsif dengan keadaan. Kondisi seperti ini harus dipertahankan oleh pegawai agar masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak merasa kecewa ataupun kesal dengan sikap pegawai yang tidak ramah.

- c. Akses informasi pelayanan (Media Cetak/Online)

Adapun tanggapan responden mengenai keberadaan akses informasi pelayanan pada biro adm. Kesra dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.10
Jawaban Responden mengenai Akses Informasi
Pelayanan (Media Cetak/Online)

| No | Jawaban | Frekuensi | Presentase (%) |
|---------------|------------|-----------|----------------|
| 1 | Baik | 12 | 12,3 |
| 2 | Cukup Baik | 36 | 37,1 |
| 3 | Tidak Baik | 49 | 50,5 |
| Jumlah | | 97 | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Dari hasil diatas dapat dilihat bahwa Ketersediaan akses informasi pelayanan baik itu Media cetak maupun online yang menyatakan baik pada frekuensi terendah hanya 12 orang atau 12,3%, cukup baik 36 orang atau 37,1% dan pada frekuensi tertinggi yakni tidak baik 49 orang atau 50,5%. Hasil ini menunjukkan ketersediaan akses informasi pelayanan pada biro adm. Kesra ini pada kategori “Tidak Baik”.

Berikut merupakan hasil wawancara dengan Informan I (Kepala Biro Adm. Kesra H. Edi Satria MSi saat ditemui pada tanggal 6 Januari 2013) :

“dari sistem prosedur kami memang tidak ada informasi yang gamblang diberikan kepada masyarakat, yang ada hanyalah informasi di biro ini. Ini dikarenakan bantuan sosial ini bersifat hanya membantu diutamakan bagi yang kurang mampu, dan itu harus ada surat keterangan dari lurah atau RW. Pengumuman dana sosial tidak sama dengan pengumuman lowongan PNS. Bisa saja ini hanya sampai pada tahun ini saja, bisa saja beberapa tahun kedepan dana ini dipindahkan ke Dinas pendidikan, karena ini ruang lingkupnya pendidikan. Dan bantuan ini bersifat terbatas bukan terbuka, kalo saja ini diberitahukan kepada publik banyak maka akan

banyak proposal yang masuk. Maka sebetulnya masyarakat telah tahu akan bantuan ini dan tidak perlu adanya informasi yang lebih dipublikasikan karena ini bersifat terbatas dari pemerintah, contohnya saja dengan syarat nya yakni salah satu ipk harus diatas 3.0 dan itu kami rangkingkan, bukan berarti ipknya diatas 3.0 bisa lulus seleksi, maka dari itu perlu adanya penganggaran sebelumnya. Misalnya saja pada anggaran tahun depan jatah yg diberikan untuk S1 hanya 700 mahasiswa, maka akan kami rangking yang ipk-nya diatas 3.0 hingga berjumlah 700 orang. Jadi tidak semudah yang dibayangkan masyarakat, ini ruanglingkupnya sangat sedikit karena memang hanya bersifat bantuan dan siapa yang mau maka dialah yang harus berusaha mencari sendiri. Dan selanjutnya kami akan kroscek hasil bantuan kami tersebut, contohnya dana masjid maka kami akan datang langsung apakah terealisasi atau tidak dana yang diberikan”

Dari hasil tanggapan responden mengenai akses informasi pelayanan baik itu melalui media cetak ataupun online tidak dirasakan begitu baik. Hal ini dilihat dari penjelasan alasan responden jarang sekali melihat dikoran berita mengenai pemberitahuan pendaftaran proposal ataupun pembayaran dana beasiswa, ataupun di media online tidak tersedia website tertentu yang menjadi referensi tetap bagi masyarakat untuk melihat informasi terkini dari biro adm. Kesra atau pengurusan dana bantuan lainnya yang ada hanyalah apabila di akses pada berita riau online ataupun berita mengenai kesra di Riau.

3. Kepastian Pelaksanaan Pelayanan

Kepastian pelaksanaan pelayanan adalah jangka waktu yang digunakan dalam proses pemberian pelayanan sesuai dengan jadwal yang ada dan dimulai dari melengkapi persyaratannya hingga selesainya suatu proses pelayanan yang menghasilkan produk layanan itu sendiri. Adapun sub indikator dari kepastian pelaksanaan pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Kepastian jadwal pelayanan

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai kepastian jadwal pelayanan di biro adm. Kesra dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.11
Jawaban Responden Mengenai Kepastian Jadwal Pelayanan

| No | Jawaban | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|------------|-----------|----------------|
| 1 | Baik | 18 | 18,5 |
| 2 | Cukup Baik | 53 | 54,6 |
| 3 | Tidak Baik | 26 | 26,8 |
| Jumlah | | 97 | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa kepastian jadwal pelayanan yang menyatakan baik 18 orang atau 18,5%, menyatakan kurang baik dengan frekuensi tertinggi 53 orang atau 54,6%, dan tidak baik 26 orang atau 26,8%. Dalam hasil ini dinyatakan bahwa kepastian jadwal pelayanan dikategorikan “Cukup Baik”.

Dari hasil tanggapan responden mengenai kepastian jadwal pelayanan yang cukup baik, dari alasan yang diberikan responden mengaku hanya sesekali saja mereka mengetahui dan mendapati jadwal pelayanan yang pasti, artinya tidak semua jenis pelayanan yang memiliki kepastian. Mereka harus selalu melihat situasi dan kondisi dari kantor maupun pegawai. Seperti contohnya pada bantuan masjid kepastian jadwal pembayaran memang tepat waktu, tetapi kadang pembayaran dana bantuan pendidikan sering “ngaret”.

Berdasarkan wawancara penulis dengan key informan II (Pegawai/staff Biro adm. Kesra) tanggal 03 Desember 2012 tentang kepastian jadwal pelayanan yang ditanggapi sebagai berikut :

“biro adm. Kesra merupakan salah satu biro yang bertugas membantu kerja ataupun pelaksanaan kerja gubernur yang tentu saja memberikan jenis pelayanan yang langsung ataupun tidak langsung ke masyarakat, karena di biro kesra ada pelayanan bantuan dana pendidikan dan agama yang memang merupakan dianggarkan pada APBD provinsi, namun ketepatan waktu pelayanan ini tidaklah bisa di pastikan karena kerja kita tergantung dari atasan yang bersifat struktural artinya mendapat komando dari atasan. Jadi apabila pejabatnya tidak hadir atau punya kegiatan hal yang lebih penting tentu saja harus didahulukan yang memang dipentingkan oleh orang banyak. Yah jadi tidak bisa kita pastikan, apabila kita pastikan tentu saja akan kita beritahu secepatnya kepada publik”

Dari hasil wawancara dan jawaban responden yang dikutip oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pegawai ataupun pejabat biro adm. Kesra menginginkan masyarakat mendapat pelayanan yang baik dan cepat sesuai dengan pelayanan yang prima. Namun hal ini terkendala dengan waktu penyelesaian tugas dan waktu berkas yang masuk dan harus memenuhi standar tertentu agar pengerjaan pelayanan sesuai dengan semestinya dan tidak menimbulkan dampak nantinya. Tetapi, kadang masyarakat yang tidak mengerti akan hal ini sering mengeluh dengan sistem kerja pegawai sehingga terjadilah ketidaksesuaian kondisi. Namun, tetap diharapkan kesesuaian antara kebutuhan masyarakat dengan kinerja pegawai yang sama-sama optimal dan sama-sama mengerti, artinya masyarakat mengerti dengan hal-hal yang harus dilengkapi dan pegawai juga mengerti keadaan masyarakat.

b. Ketepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan

Adapun hasil tanggapan responden mengenai ketepatan waktu penyelesaian pelayanan pada biro adm. Kesra adalah sebagai berikut :

Tabel V.12
Jawaban Responden Mengenai Ketepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan

| No | Jawaban | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|------------|-----------|----------------|
| 1 | Baik | 25 | 25,7 |
| 2 | Cukup Baik | 53 | 54,6 |
| 3 | Tidak Baik | 19 | 19,5 |
| Jumlah | | 97 | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa ketepatan waktu penyelesaian pelayanan di biro adm. Kesra yang menyatakan baik pada frekuensi 25 orang atau 25,7%, cukup baik pada frekuensi tertinggi dengan 53 orang atau 54,6% dan tidak baik 19 orang atau 19,5%. Dalam hal ini dapat dinyatakan ketepatan waktu penyelesaian pelayanan dikategorikan “Cukup Baik”.

Hal ini sejalan dengan alasan responden dari total 97 orang hampir setengah responden memberikan alasan positif maupun negatif. Bagi yang positif karena ketepatan waktu penyelesaian pelayanan yang dibantu dengan ketepatan masyarakat yang mengurus dan memenuhi persyaratan. Dan sebaliknya sebagian mungkin tidak mengerti dengan persyaratan sehingga waktu ketepatan penyelesaian pelayanannya juga harus di undur sesuai dengan prosedur berkas masuk dan dikondisikan dengan waktu penyelesaian tugas pegawai yang lain.

c. Ketepatan Janji Pegawai

Adapun hasil tanggapan responden mengenai ketepatan janji pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat di biro adm. Kesra dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.13
Jawaban Responden Mengenai Ketepatan
Janji Pegawai

| No | Jawaban | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------|------------|-----------|----------------|
| 1 | Baik | 25 | 25,7 |
| 2 | Cukup Baik | 47 | 48,4 |
| 3 | Tidak Baik | 25 | 25,7 |
| Jumlah | | 97 | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa ketepatan janji pegawai di biro adm. Kesra setda pemprov Riau yang menyatakan baik 25 orang atau 25,7%, cukup baik sebanyak 47 orang atau 48,4% dan tidak baik sebanyak 25 atau 25,7%. Hasil ini membuktikan ketepatan janji pegawai dapat dikategorikan “Cukup Baik”.

Hal ini hampir sama dan sejalan dengan ketepatan penyelesaian pelayanan pada sub indikator diatas karena sewaktu penulis mewawancarai key informant dari salah satu pegawai mereka menganggap hal ini memang tidak bisa dipastikan atau jarang sekali ada yang bisa dijanjikan kepada masyarakat. Diketahui bersama memang lembaga/institusi pemerintah bersifat dinamis artinya setiap kebijakan ataupun program yang sedang berlangsung bersifat ketergantungan pada pejabat diatasnya. Jadi, bisa disimpulkan bahwa pihak pegawai ingin melayani sesuai dengan waktu yang diharapkan, namun situasi dan

kondisilah yang menjadi penyebab utama mengapa waktu penyelesaian ataupun ketepatan janji tidak sesuai dengan keinginan bersama.

4. Mutu Produk Pelayanan

Yang dimaksud dengan mutu produk pelayanan disini adalah dikhususkan untuk biro adm. Kesra dan dalam penelitian penulis sebagai produk hasil dari pelayanan yang ada di biro adm. Kesra seperti contohnya adalah dana bantuan pendidikan, dana pembangunan masjid, mushalla, gereja, wihara, dll yang tentu saja memiliki dampak yang berarti bagi masyarakat sebagai objek utama hasil pelayanan. Adapun sub indikator dari mutu produk pelayanan antara lain :

a. Kepuasan atas hasil/produk pelayanan

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kepuasan atas hasil/produk pelayanan pada biro adm. Kesra setda pemprov riau sebagai berikut :

Tabel V.14
Jawaban Responden Mengenai Kepuasan
Atas Hasil/Produk Pelayanan

| No | Jawaban | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|------------|-----------|----------------|
| 1 | Baik | 65 | 67 |
| 2 | Cukup Baik | 24 | 24,7 |
| 3 | Tidak Baik | 8 | 8,2 |
| Jumlah | | 97 | 100 |

Sumber : data Olahan Penelitian 2012

Dari hasil tabel diatas dapat diketahui bahwa jawaban mengenai kepuasan atas hasil/produk pelayanan pada biro adm. Kesra mengatakan baik sebanyak 65 orang atau 67%, cukup baik 24 orang

atau 24,7%, dan tidak baik hanya 8 orang atau 8,2%. Sehingga dapat dikategorikan “Baik”.

Hasil ini dapat penulis simpulkan berdasarkan kebanyakan alasan yang diberikan oleh responden adalah positif atau puas atas hasil pelayanan yang diberikan. Mereka menganggap produk dari pelayanan baik dan bisa mereka terima, walau ada beberapa dari responden mendapat hasil yang tidak memuaskan, namun itu bisa cepat diperbaiki dari pihak pegawai. Contohnya pada kesalahan nomor atau nama masyarakat yang mengurus secara cepat bisa diatasi d oleh pegawai yang menangani pengurusan pelayanan. Hal seperti itu bagi sebagian masyarakatb yang mengerti akan kegiatan pegawai tentunya memahami, tetapi bagi masyarakat yang memang awam tentunya menjadi masalah. Inilah yang menjadi fenomena dari kedua belah pihak, sehingga perlunya suatu kondisi yang baik agar memberikan mutu atau produk pelayanan yang baik. Memang suatu pelayanan mestinya harus memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai kunci utama penilai hasil pelayanan.

b. Kesesuaian Prosedur dengan pengerjaan petugas

Adapun hasil tanggapan responden mengenai kesesuaian prosedur dengan pengerjaan petugas atau pegawai di biro adm. Kesra setda pemprov riau dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel V.15
Jawaban Responden Mengenai Kesesuaian Prosedur
Dengan Pengerjaan Petugas

| No | Jawaban | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|------------|-----------|----------------|
| 1 | Baik | 42 | 42,4 |
| 2 | Cukup Baik | 43 | 43,1 |
| 3 | Tidak Baik | 12 | 12,3 |
| Jumlah | | 97 | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Dari tabel diatas dapat dinyatakan baik sebanyak 42 orang atau 42,4%, cukup baik 43 orang atau 43,1% dan tidak baik sebanyak 12 orang atau 12,3%. Dalam hal ini dapat dinyatakan bahwa kesesuaian prosedur dengan pengerjaan petugas atau pegawai pada biro adm. Kesra setda provinsi riau dapat dikategorikan “Cukup Baik”.

Dari penjelasan dan tabel diatas, terlihat bahwa namun penulis menyimpulkan ke kategori Cukup baik karena melihat dari sisi alasan responden menanggapi pertanyaan ini. Alasan responden adalah terkendala pada prosedur yang berbelit-belit dan kesimpangsiuran antara berita yang ada dengan kabar dari pegawai yang menangani, oleh sebab itu banyak masyarakat yang memprotes cara atau prosedur baru yang ditetapkan akhir-akhir ini. Menurut penulis, hal ini biasa adanya, karena peraturan yang bersifat fresh atau baru memang kadang menyulitkan tetapi lambat laun masyarakat akan terbiasa, sehingga tujuan dari prosedur baru ini tercapai yakni agar masyarakat tertib dengan administrasi publik dan pegawai tertib dengan administrasinya.

c. Kemudahan dalam Pengurusan Pelayanan

Adapun hasil tanggapan 97 responden mengenai kemudahan dalam pengurusan pelayanan artinya saat-saat masyarakat melakukan proses pengurusan pelayanannya di biro adm. Kesra setda provinsi riau sebagai berikut :

Tabel V. 16
Jawaban Responden Mengenai Kemudahan
Dalam Pengurusan Pelayanan

| No | Jawaban | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|------------|-----------|----------------|
| 1 | Baik | 24 | 24,7 |
| 2 | Cukup Baik | 56 | 57,7 |
| 3 | Tidak Baik | 17 | 17,5 |
| Jumlah | | 97 | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Dari hasil tabel diatas dapat diketahui bahwa menyatakan baik 24 orang atau 24,7%, Cukup baik sebanyak 56 atau 57,7%, dan tidak baik 17 orang atau 17,5%. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kemudahan dalam pengurusan pelayanan pada biro adm. Kesra setda pemprov riau dikategorikan “Cukup Baik”.

Responden beranggapan bahwa setelah mereka membawa persyaratan dengan lengkap, maka mereka bisa serta-merta mengambil hasilnya atau hasilnya langsung bisa digunakan. Hal ini merupakan anggapan yang salah, namun kebanyakan dari responden sangat merasa sulit akan prosedur. Sehingga mereka berimbas pada hasil pelayanan yang dianggap kurang memuaskan. Dari pihak pegawai selaku aparatur pemerintah tentu saja menjalankan sesuai dengan prosedurnya, namun

sekali lagi masyarakat terlalu menganggap remeh dengan prosedur yang dianggap menyulitkan, akan tetapi prosedur yang lengkap dan baik akan mencerminkan sistem administrasi yang baik pada institusi tersebut.

5. Tingkat Profesional Petugas

Tingkat profesional petugas yaitu mencakup bagaimana tingkat kemampuan keterampilan kerja petugas mengenai sikap, perilaku, maupun kemampuas petugas dalam mengorganisir pelayanan yang baik yang sesuai dengan harapan masyarakat. Adapun sub indikatornya adalah sebagai berikut :

a. Sikap petugas dalam memberikan informasi pelayanan

Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai sikap petugas dalam memberikan informasi pelayanan pada biro adm. Kesra adalah sebagai berikut :

Tabel V. 17
Jawaban Responden Mengenai Sikap Petugas
Dalam Memberikan Informasi Pelayanan

| No | Jawaban | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|------------|-----------|----------------|
| 1 | Baik | 59 | 60,8 |
| 2 | Cukup Baik | 32 | 33 |
| 3 | Tidak Baik | 6 | 6,2 |
| Jumlah | | 97 | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa menyatakan baik pada frekuensi tertinggi sebanyak 59 orang atau 60,8%, Cukup baik dengan 32 atau 33%, dan tidak baik hanya 6 orang atau 6,2 %. Hal ini menandakan bahwa sikap petugas dalam memberikan informasi

pelayanan pada biro adm. Kesra setda provinsi riau dikategorikan “Baik”.

Sebenarnya saat penulis melakukan penelitian selama hampir 1 bulan dan telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan atau PKL di biro adm. Kesra ini sikap petugas dalam memberikan informasi pelayanan sudah baik. Tetapi hasil tanggapan responden dari angket yang disebar menunjukkan mayoritas cukup baik dan baik. Dari kedua sisi ini, penulis menyimpulkan bahwa tanggapan masing-masing responden tentunya berbeda, mereka bisa melihat dari sisi masing-masing pegawai atau pada saat yang kurang tepat. Situasi dan kondisi kerja pegawai lagi-lagi bisa mempengaruhi profesionalitas kerja pegawai. Sumber daya manusia umumnya di indonesia memang kurang, khususnya di riau pada taraf sedang berkembang . dengan adanya peraturan KepMen PAN No 58 tahun 2002 merupakan referensi pegawai dalam memberikan pelayanan yang profesional sehingga tidak tergantung pada situasi dan kondisi pribadi pegawai akan tetapi lebih mengedepankan kepentingan orang banyak atau masyarakat. Oleh sebab itu hasil dari responden cenderung baik karena penulis melihat sikap petugas baik dalam memberikan informasi.

b. Ketanggapan petugas terhadap pelayanan

Adapun tanggapan responden mengenai ketanggapan petugas terhadap pelayanan pada biro adm. Kesra setda pemprov riau dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V. 18
Jawaban Responden Mengenai Ketanggapan Petugas
Terhadap Pelayanan

| No | Jawaban | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|------------|-----------|----------------|
| 1 | Baik | 33 | 34 |
| 2 | Cukup Baik | 56 | 57,7 |
| 3 | Tidak Baik | 8 | 8,2 |
| Jumlah | | 97 | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa menyatakan baik sebanyak 33 orang atau 34%, cukup baik pada frekuensi terbanyak dengan 56 orang atau 57,7% dan tidak baik 8 orang atau 8,2%. Dalam hal ini dapat dinyatakan bahwa ketanggapan petugas terhadap pelayanan pada biro adm. Kesra setda provinsi riau dikategorikan “Cukup Baik”.

Dari hasil tanggapan terhadap petugas atau pegawai mengenai bagaimana ketanggapan terhadap pelayanan berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Informan I yakni Bapak H. Edi Satria selaku Kepala Biro Adm. Kesra Setda Pemprov Riau dijumpai pada tanggal 6 Januari 2013 :

“ya memang sampai saat ini kinerja PNS belum bisa maksimal, tetapi tetap kita terus berusaha lebih baik lagi, apalagi kita adalah negeri melayu yang menjunjung tinggi adat istiadat tentu saja berbuat lebih sopan. Kalo ruang lingkupnya ketanggapan pegawai saya rasa cukup baik. Karena setiap pns tentu masih memiliki kepentingan masing-masing. Dan sekali lagi setiap anggota disini memiliki tugas masing-masing”

Mengenai ketanggapan petugas terhadap pelayanan, penulis mendapati fakta yang telah menjadi rahasia umum baik dari pihak pegawai ataupun masyarakat itu sendiri yaitu adanya “pungli” atau pungutan liar yang terjadi saat pembayaran hasil proposal yang dilakukan oleh oknum PNS terhadap si-penerima dana bantuan pendidikan maupun agama. Namun yang anehnya oknum tersebut mengakui dengan berdalih itu adalah uang administrasi, padahal dalam proses pengambil dan pembayaran dana proposal tidak tercantum uang administrasi. Saat penulis menanyakan hal ini kepada Ka. Biro Adm. Kesra, ia menegaskan bahwa apabila terjadi hal seperti itu, masyarakat berhak mengadukan hal tersebut kepada pimpinan lain maupun saya. Namun lagi-lagi hal ini memang tidak bisa menguatkan pihak si-pengadu karena dari PNS di Biro Adm. Kesra tidak memiliki Standarisasi Operasional Prosedur (SOP) yang akan memberatkan kinerja si-PNS. Jadi penulis mengambil kesimpulan Cukup Baik karena memang adanya indikasi yang negatif terjadi pada saat penulis melakukan observasi secara langsung di lokasi penelitian.

c. Kemampuan petugas menggunakan sistem komputerisasi

Adapun hasil tanggapan responden mengenai kemampuan petugas menggunakan sistem komputerisasi di biro adm. Kesra setda provinsi riau adalah sebagai berikut :

Tabel V. 19
Jawaban Responden Mengenai Kemampuan Petugas
Menggunakan Sistem Komputerisasi

| No | Jawaban | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|------------|-----------|----------------|
| 1 | Baik | 42 | 43,3 |
| 2 | Cukup Baik | 52 | 53,6 |
| 3 | Tidak Baik | 2 | 2 |
| Jumlah | | 97 | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa kemapuan petugas dalam menggunakan sistem komputerisasi sebagai sub indikator dari mutu produuk pelayanan yang menyatakan baik sebanyak 42 orang atau 43,3%, cukup baik pada frekuensi tertinggi dengan 52 orang atau 53,6%, dan tidak baik hanya 2 orang atau 2%. Sehingga dapat dikategorikan “Cukup Baik”.

Dari penjelasan diatas, dilihat dari kemampuan petugas dalam menggunakan sistem komputerisasi dalam upaya meningkatkan mutu dan kualitas sumber daya manusia dan tanggap akan penggunaan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK). Berikut merupakan tingkat pendidikan pegawai biro kesra setda provinsi Riau:

Tabel V.20 Tingkat Pendidikan Pegawai Biro Adm. Kesra

| No | PENDIDIKAN | Jumlah (Orang) |
|--------------------|----------------------------------|---------------------|
| 1 | Strata 3 | 1 |
| 2 | Strata 2 | 5 |
| 3 | Strata 1 | 22 |
| 4 | Diploma 3 | 1 |
| 5 | Sekolah Lanjutan Tingkat Atas | 21 |
| 6 | Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama | 1 |
| 7 | Sekolah Dasar | 0 |
| J U M L A H | | 51 |

Sumber : Biro Adm. Kesra 2012

6. Tertib Pengelolaan Administrasi dan Manajemen

Yakni merupakan cerminan dan kegiatan pencatatan administrasi pelayanan, pengelolaan berkas yang ada pada institusi, dan keberadaan motto kerja ataupun standar operasional prosedur (SOP) institusi yang tentunya akan memudahkan kelancaran proses pelayanan atas administrasi yang benar. Adapun sub indikator nya adalah sebagai berikut :

a. Ketertiban Administrasi Pelayanan

Adapun tanggapan responden mengenai ketertiban administrasi pelayanan pada biro adm. Kesra setda provinsi riau adalah sebagai berikut :

Tabel V. 21
Jawaban Responden Mengenai Ketertiban
Administrasi Pelayanan

| No | Jawaban | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|------------|-----------|----------------|
| 1 | Baik | 65 | 60 |
| 2 | Cukup Baik | 25 | 25,7 |
| 3 | Tidak Baik | 7 | 7,2 |
| Jumlah | | 97 | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Dari hasil tabel berikut dapat diketahui bahwa menyatakan baik pada frekuensi tertinggi 65 orang atau 60%, cukup baik 25 orang atau 25,7%, dan tidak baik hanya 7 orang atau 7,2%. Dalam hal ini dapat dinyatakan bahwa ketertiban administrasi pelayanan dikategorikan “Baik”.

Hal ini sejalan dengan tugas, pokok dan fungsi dari pegawai adm. Kesra yang sesuai dengan pelaksanaan administrasi dengan jawaban dari setiap responden sangat positif dan menganggap sebagai suatu yang harus dipertahankan dalam mengelola dan menjalankan tugas sebagai pegawai institusi dan menjalankan tertib administrasi

b. Etos kerja dan Standarisasi Operasional Prosedur (SOP)

Adapun tanggapan responden mengenai etos kerja dan standarisasi operasional prosedur pegawai pada biro adm. Kesra setda pemprov riau adalah sebagai berikut :

Tabel V. 22
Jawaban Responden Mengenai Etos Kerja dan
Standarisasi Operasional Prosedur (SOP)

| No | Jawaban | Frekuensi | Persentase (%) |
|----------------|------------|-----------|----------------|
| 1 | Baik | 13 | 13,4 |
| 2 | Cukup Baik | 46 | 47,4 |
| 3 | Tidak Baik | 38 | 39,1 |
| Jawaban | | 97 | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa etos kerja dan standarisasi operasional prosedur di biro adm. Kesra setda provinsi riau mengatakan baik 13 orang atau 13,4%, cukup baik dengan

frekuensi tertinggi sebanyak 46 orang atau 47,4%, dan tidak baik 38 orang atau 39.1%. hal ini menunjukkan bahwa etos kerja dan standarisasi operasional prosedur dikategorikan “Cukup Baik”.

Adapun menurut pengamat penulis dilapangan bahwa pada biro adm. Kesra setda pemprov riau belum merealisasikan adanya standar operasional prosedur (SOP) institusi mengenai etos kerja dan bagaimana prosedur administrasi yang berjalan pada biro ini, waktu penyelesaian, maupun arah kebijakan proses pelayanan yang dilaksanakan. Seperti yang tertuang dalam kebijakan tentang Penyusunan Sistem dan Prosedur Kegiatan dan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yaitu SK Menpan No. Kep/58/M.PAN/2002.

Berikut merupakan jawaban Informan I Bapak H. Edi Satria selaku Kepala Birp mengenai keberadaan SOP di Biro Adm. Kesra setda Pemprov Riau :

“memang saya akui sampai saat ini biro belum memiliki standarisasi operasional prosedur pelayanan. Namun sebetulnya rancangan-rancangan dan pekerjaan yang sesuai dengan prosedur sudah terlaksana hanya belum di tuangkan dalam bentuk file/buku saja. Saya akui memang di setda ini hanya di BP2T dan biro Hukum saja yang sudah ada SOP tapi saya bersama teman-teman semua akan berusaha dan sedang merancang menyusun SOP demi kelancaran sistem administrasi yang benar dan masyarakatpun bisa menilai kinerja kami”

c. Pengelolaan dan Penyimpanan Arsip/Dokumen Pelayanan

Adapun tanggapan responden mengenai pengelolaan dan penyimpanan arsip/dokumen pelayanan pada biro adm. Kesra setda provinsi riau adalah sebagai berikut :

Tabel V. 23
Jawaban Responden Mengenai Pengelolaan dan
Penyimpanan Arsip/Dokumen Pelayanan

| No | Jawaban | Ferkuensi | Persentase (%) |
|---------------|------------|-----------|----------------|
| 1 | Baik | 16 | 16,5 |
| 2 | Cukup Baik | 22 | 22,6 |
| 3 | Tidak Baik | 59 | 60,8 |
| Jumlah | | 97 | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Dari tabel diatas penilaian mengenai pengelolaan dan penyimpanan arsip/dokumen pelayanan menyatakan baik hanya 16 orang atau 16,5%, cukup baik pada frekuensi 22 orang atau 22,6 dan tidak baik pada frekuensi terbanyak yakni 59 orang atau 60,8%. Hal ini dapat dikategorikan “Tidak Baik”

Jawaban dari responden memiliki alasan yang hampir sama, yakni mereka sangat memprotes bagaimana sistem kerja dari pegawai yang mengarsipkan dokumen kurang baik. Hal ini terbukti saat penulis sedang melakukan observasi secara langsung bagaimana masyarakat memprotes berkas yang telah masuk akan tetapi pihak pegawai tidak bisa memberi kepastian keberadaan berkas tersebut. Hal inilah salah satu penyebab kurangnya ketepatan kerja pegawai dan kurangnya sistem penyimpanan arsip/berkas yang benar sehingga masyarakatpun merasa nyaman dengan penyimpanan yang baik.

7. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana dan prasarana pelayanan adalah hasil nilai dan seni manusia yang dapat digunakan sebagai alat penunjang pelayanan oleh

penyelenggara pelayanan publik. Sarana dan prasarana pelayanan mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilan tapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan dan kelancara proses pelayanan ataupun masyarakat yang dilayani.

Adapun sub indikator dari sarana dan prasarana serta pembahasannya antara lain :

a. Kenyamanan atas Fasilitas Pelayanan

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai kenyamanan atas fasilitas pelayanan yang ada di biro adm. Kesra setda provinsi riau akan ditampilkan pada tabel berikut ini :

Tabel V. 24
Jawaban Responden Mengenai Kenyamanan atas Fasilitas Pelayanan

| No | Jawaban | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|------------|-----------|----------------|
| 1 | Baik | 65 | 67 |
| 2 | Cukup Baik | 29 | 30 |
| 3 | Tidak Baik | 3 | 3,1 |
| Jumlah | | 97 | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Dari tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa kenyamanan atas fasilitas pelayanan pada biro adm. Kesra setda provinsi riau menyatakan baik sebanyak 65 orang atau 67%, cukup baik 29 orang atau 30%, dan tidak baik hanya 3 orang atau 3,1 %. Hal ini dapat dinyatakan bahwa kenyamanan atas fasilitas pelayanan dikategorikan “Baik”.

Dari penjelasan diatas, dilihat dari kenyamanan fasilitas pelayanan sebagian besar responden menjawab baik diruangan tempat pelayanan umum maupun diluar ruangan. Penulis pun saat melakukan observasi lapangan merasa nyaman dengan fasilitas pelayanan.

b. Ketersediaan dan kondisi fasilitas pelayanan (R.Tunggu, AC, TV)

Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai ketersediaan dan kondisi fasilitas pelayanan pada biro adm. Kesra setda provinsi riau adalah sebagai berikut :

Tabel V. 25
Jawaban Responden mengenai Ketersediaan dan Kondisi Fasilitas Pelayanan

| No | Jawaban | Frekuensi | Persentase (%) |
|---------------|------------|-----------|----------------|
| 1 | Baik | 62 | 64 |
| 2 | Cukup Baik | 30 | 31 |
| 3 | Tidak Baik | 5 | 5,1 |
| Jumlah | | 97 | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai ketersediaan dan kondisi fasilitas pelayanan menyatakan baik sebanyak 62 orang atau 64%, cukup baik 30 orang atau 31%, dan tidak baik sebanyak 5 orang atau 5,1%. Dalam hal ini dapat dinyatakan bahwa ketersediaan dan kondisi fasilitas pelayanan dikategorikan “Baik”.

Sejalan dengan ketersediaan gedung yang layak, fasilitas Ruang Tunggu serta AC yang tersedia membuat masyarakat merasa nyaman serta betah berada diruangan sehingga tercipta pelayanan yang

baik yang sesuai dengan harapan pegawai maupun masyarakat sebagai penerima produk pelayanan.

c. Ketertiban dan Kebersihan Lingkungan Kerja

Adapun hasil tanggapan responden mengenai ketertiban dan kebersihan lingkungan kerja pada biro adm. Kesra setda provinsi riau dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V. 26
Jawaban Responden Mengenai Ketertiban
Dan Kebersihan Lingkungan Kerja

| No | Jawaban | Frekuensi | Persentase (%) |
|--------|------------|-----------|----------------|
| 1 | Baik | 80 | 82,4 |
| 2 | Cukup Baik | 15 | 15,5 |
| 3 | Tidak Baik | 2 | 2,1 |
| Jumlah | | 97 | 100 |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa ketertiban dan kebersihan lingkungan kerja pada biro adm. Kesra setda pemprov riau menyatakan baik sebanyak 80 orang atau 82,4%, cukup baik 15 orang atau 15,5% dan tidak baik 2 orang atau 2.1%. Hal ini dapat dinyatakan bahwa ketertiban dan kebersihan lingkungan kerja pada biro adm. Kesra dikategorikan “Baik”.

Hampir semua responden nyaman akan ketertiban dan kebersihan kantor biro adm. Kesra setda provinsi riau. Hal ini sejalan dengan jumlah pegawai umum yang bertugas sebagai penertib dan pembersihan area lingkungan kerja biro adm. Kesra. Berikut data pegawai umum pada biro adm. Kesra setda pemprov riau :

Tabel V. 27
Tenaga Umum pada Biro Adm. Kesra

| No | Tenaga Umum | Jumlah | Beban Jam Kerja |
|---------------|------------------|----------------|-----------------|
| 1 | Security/satpol | 3 orang | 07.30-17.00 |
| 2 | Cleaning Service | 2 orang | 07.30-17.00 |
| Jumlah | | 5 orang | - |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Dengan demikian, ketertiban dan kebersihan lingkungan kerja biro adm. Kesra setda pemprov riau sudah terpenuhi dengan lengkapnya dan sesuai tenaga umum dengan jumlah pegawai dan lingkungan kerja ataupun pelayanan.

5.3 Rekapitulasi Jawaban Responden Dalam Setiap Indikator Variabel

Adapun hasil rekapitulasi dari jawaban responden pada Biro Adm. Kesra Setda Provinsi Riau, dapat dilihat dalam tabel rekapitulasi berikut ini :

1. Kesederhanaan Prosedur Pelayanan

Adapun hasil rekapitulasi jawaban responden terhadap kesederhanaan prosedur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel V. 28
Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Kesederhanaan Prosedur Pelayanan Pada Biro Adm. Kesra Setda Pemprov Riau

| No | Indikator | Jawaban 97 Responden | | |
|----|-----------------------------------|----------------------|------------|------------|
| | | Baik | Cukup Baik | Tidak Baik |
| 1 | Kejelasan alur prosedur pelayanan | 20 | 50 | 27 |
| 2 | Kesederhanaan prosedur pelayanan | 17 | 48 | 32 |

| | | | | |
|-------------------------|---|-------------|-------------|-------------|
| 3 | Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan | 17 | 53 | 27 |
| Jumlah Rata-Rata | | 18 | 50,3 | 28,6 |
| Persentase (%) | | 18,5 | 53 | 29,5 |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa 3 sub indikator yang diteliti dari indikator kesederhanaan prosedur pelayanan, tanggapan responden yang menyatakan baik memiliki rata-rata 18 atau persentase 18,5%, kemudian dinyatakan cukup baik 50,3 atau 53%, dan yang menyatakan tidak baik 28,6 atau 29,5%.

Berdasarkan penjumlahan dari masing-masing indikator dan mendapat hasil rata-rata serta persentasenya, maka dapat diketahui bahwa indikator kesederhanaan prosedur pelayanan dalam pelayanan administrasi pemerintahan pada biro adm. Kesra setda provinsi riau mendapat rata-rata tertinggi 42,8 dan dinyatakan dalam kategori “**Cukup Baik**”.

2. Keterbukaan Informasi Pelayanan

Adapun rekapitulasi hasil jawaban responden mengenai indikator keterbukaan informasi pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V. 29
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Keterbukaan Informasi Pelayanan pada Biro Adm. Kesra Setda Pemprov Riau

| No | Indikator | Jawaban 97 Responden | | |
|----|--|----------------------|------------|------------|
| | | Baik | Cukup Baik | Tidak Baik |
| 1 | Keterbukaan informasi prosedur pelayanan | 22 | 33 | 42 |
| 2 | Keterbukaan sikap petugas dalam memberikan pelayanan | 59 | 25 | 13 |

| | | | | |
|-------------------------|---------------------------|-----------|-------------|-------------|
| 3 | Akses informasi pelayanan | 12 | 36 | 49 |
| Jumlah Rata-Rata | | 31 | 31,3 | 34,6 |
| Persentase (%) | | 32 | 32,3 | 35,7 |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 3 sub indikator yang diteliti dari indikator keterbukaan informasi pelayanan, tanggapan responden menyatakan baik dengan rata-rata 31 atau 32%, cukup baik 31,3 atau 32,2%, dan tidak baik memiliki rata-rata 34,6 atau 35,7%. Dari hasil ini menunjukkan bahwa keterbukaan informasi pelayanan mendapat persentase terbanyak yang tergolong tidak baik oleh masyarakat yang mendapat pelayanan.

Berdasarkan penjumlahan dari masing-masing indikator dan mendapat hasil rata-rata serta persentasenya, maka dapat diketahui bahwa indikator keterbukaan informasi pelayanan dalam pelayanan administrasi pemerintahan pada biro adm. Kesra setda provinsi riau yang mendapat rata-rata tertinggi 34,5 atau sekitar 35,7% dan dinyatakan dalam kategori **“Tidak Baik”**.

3. Kepastian Pelaksanaan Pelayanan

Adapun rekapitulasi hasil jawaban responden mengenai indikator kepastian pelaksanaan pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V. 30
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Kepastian Pelaksanaan Pelayanan pada Biro Adm. Kesra Setda Pemprov Riau

| No | Indikator | Jawaban 97 Responden |
|----|-----------|----------------------|
|----|-----------|----------------------|

| | | Baik | Cukup Baik | Tidak Baik |
|--------------------------|--|-------------|-------------|-------------|
| 1 | Kepastian jadwal pelayanan | 18 | 53 | 26 |
| 2 | Ketepatan waktu petugas menyelesaikan pelayanan | 25 | 53 | 19 |
| 3 | Ketepatan janji pegawai dalam memberikan pelayanan | 25 | 47 | 25 |
| Jumlah Rata-Rata | | 22,6 | 51 | 23,3 |
| Jumlah Persentase | | 23,3 | 52,5 | 24 |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 3 sub indikator yang diteliti dari indikator kepastian jadwal pelayanan, tanggapan responden menyatakan baik 22,6 atau 23,3%, cukup baik dengan rata-rata tertinggi 51 atau 52,5%, dan tidak baik 23,3 atau 24%.

Berdasarkan penjumlahan dari masing-masing indikator dan mendapat hasil rata-rata serta persentasenya, maka dapat diketahui bahwa indikator kepastian jadwal pelayanan dalam pelayanan administrasi pemerintahan pada biro adm. Kesra setda provinsi riau yang mendapat rata-rata tertinggi dari hasil penjumlahan rata-ratanya adalah 51 atau 52,5% dan dapat dikategorikan “**Cukup Baik**”.

4. Mutu Produk Pelayanan

Adapun rekapitulasi hasil jawaban responden mengenai indikator Mutu produk pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V. 31
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Mutu Produk
Pelayanan Pada Biro Adm. Kesra Setda Pemprov Riau

| No | Indikator | Jawaban 97 Responden | | |
|-------------------------|---|----------------------|-------------|-------------|
| | | Baik | Cukup Baik | Tidak Baik |
| 1 | Kepuasan dalam mendapatkan hasil/produk pelayanan | 65 | 24 | 8 |
| 2 | \kesesuaian prosedur dengan pengerjaan petugas | 42 | 43 | 12 |
| 3 | Kemudahan dalam pengurusan pelayanan | 24 | 56 | 17 |
| Jumlah Rata-Rata | | 43,6 | 41 | 12,3 |
| Persentase (%) | | 45 | 42,2 | 12,7 |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 3 sub indikator yang diteliti dari indikator mutu produk pelayanan, tanggapan responden menyatakan baik 43,6 atau 45%, menyatakan cukup baik pada rata-rata dan persentase tertinggi yakni 41 atau 42,2%, menyatakan tidak baik hanya 12,3 atau 12,7%.

Berdasarkan penjumlahan dari masing-masing indikator dan mendapat hasil rata-rata serta persentasenya, maka dapat diketahui bahwa indikator mutu produk pelayanan dalam pelayanan administrasi pemerintahan pada biro adm. Kesra setda provinsi riau yang mendapat rata-rata tertinggi dari hasil penjumlahan rata-ratanya adalah 44,3 atau 45,6% dan dapat dikategorikan “**Baik**”.

5. Tingkat Profesional Petugas

Adapun rekapitulasi hasil jawaban responden mengenai indikator Tingkat profesional petugas dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V. 32
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Profesional
Petugas Pada Biro Adm. Kesra Setda Pemprov Riau

| No | Indikator | Jawaban 97 Responden | | |
|-------------------------|--|----------------------|-------------|------------|
| | | Baik | Cukup Baik | Tidak Baik |
| 1 | Sikap petugas dalam memberikan informasi pelayanan | 59 | 32 | 6 |
| 2 | Ketanggapan petugas terhadap pelayanan | 33 | 56 | 8 |
| 3 | Kemampuan petugas dalam menggunakan sistem komputerisasi | 42 | 52 | 3 |
| Jumlah Rata-Rata | | 44,6 | 46,6 | 5,6 |
| Persentase (%) | | 46.1 | 48,1 | 5,8 |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 3 sub indikator yang diteliti dari indikator tingkat profesional petugas, tanggapan responden menyatakan baik 44,6 atau 46,1%, menyatakan cukup baik pada rata-rata dan persentase tertinggi yakni 46,6 atau 48,1%, menyatakan tidak baik hanya 5,6 atau 5,8%.

Berdasarkan penjumlahan dari masing-masing indikator dan mendapat hasil rata-rata serta persentasenya, maka dapat diketahui bahwa indikator tingkat profesional petugas dalam pelayanan administrasi pemerintahan pada biro adm. Kesra setda provinsi riau yang mendapat rata-rata tertinggi dari hasil penjumlahan rata-ratanya adalah 52,3 atau 54 dan dapat dikategorikan “**Cukup Baik**”.

6. Tertib Pengelolaan Administrasi dan Manajemen

Adapun rekapitulasi hasil jawaban responden mengenai indikator tertib pengelolaan administrasi dan manajemen dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V. 33
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Tertib Pengelolaan Administrasi dan Manajemen Pada Biro Adm. Kesra Setda Pemprov Riau

| No | Indikator | Jawaban 97 Responden | | |
|------------------|---|----------------------|------------|------------|
| | | Baik | Cukup Baik | Tidak Baik |
| 1 | Ketertiban administrasi pelayanan | 65 | 25 | 7 |
| 2 | Etos kerja dan standarisasi operasional prosedur (SOP) | 13 | 46 | 38 |
| 3 | Cara petugas menyimpan dan mengelola arsip/dokument pelayanan | 16 | 22 | 59 |
| Jumlah Rata-Rata | | 31,3 | 31 | 34,6 |
| Persentase (%) | | 32,2 | 32 | 35,7 |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 3 sub indikator yang diteliti dari indikator tertib pengelolaan administrasi dan manajemen, tanggapan responden menyatakan baik 31,3 atau 32,2%, menyatakan cukup baik yakni 31 atau 32%, menyatakan tidak baik pada jumlah rata-rata yang selisih sedikit lebih tinggi dari cukup baik yakni 34,6 atau 35,7%.

Berdasarkan penjumlahan dari masing-masing indikator dan mendapat hasil rata-rata serta persentasenya, maka dapat diketahui bahwa indikator tertib pengelolaan administrasi dan manajemen dalam pelayanan

administrasi pemerintahan pada biro adm. Kesra setda pemprov riau ya adalah 34,6 atau 35,7% dan dapat dikategorikan “**Tidak Baik**”.

7. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Adapun rekapitulasi hasil jawaban responden mengenai indikator sarana dan prasarana pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V. 34
Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Sarana dan Prasarana Pelayanan Pada Biro Adm. Kesra Setda Pemprov Riau

| No | Indikator | Jawaban 97 Responden | | |
|-------------------------|---|----------------------|-------------|-------------|
| | | Baik | Cukup Baik | Tidak Baik |
| 1 | Kenyamanan atas fasilitas pelayanan | 65 | 29 | 3 |
| 2 | Ketersediaan dan kondisi fasilitas pelayanan (R. Tunggu, AC, TV, dll) | 62 | 30 | 5 |
| 3 | Ketertiban dan kebersihan lingkungan kerja | 80 | 15 | 2 |
| Jumlah Rata-Rata | | 69 | 24,6 | 19,6 |
| Persentase (%) | | 71,1 | 25,4 | 20,2 |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 3 sub indikator yang diteliti dari indikator sarana dan prasarana pelayanan, tanggapan responden menyatakan baik pada rata-rata dan persentase tertinggi yakni 69 atau 71,1%, menyatakan cukup baik yakni 24,6 atau 25,4%, menyatakan tidak baik hanya 19,6 atau 20,2%.

Berdasarkan penjumlahan dari masing-masing indikator dan mendapat hasil rata-rata serta persentasenya, maka dapat diketahui bahwa indikator sarana dan prasarana pelayanan dalam pelayanan administrasi pemerintahan pada biro adm. Kesra setda provinsi riau yang mendapat

rata-rata tertinggi dari hasil penjumlahan rata-ratanya adalah 63,6 atau 65% dan dapat dikategorikan “**Baik**”.

Kemudian untuk mengetahui secara keseluruhan hasil analisis pelayanan administrasi pemerintahan pada biro adm. Kesra setda pemprov riau, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V. 35 Rekapitulasi Seluruh Indikator Variabel Penelitian Pada Biro Adm. Kesra Setda Pemprov Riau

| No | Indikator | Jawaban Responden | | | | | | Jumlah (responden) |
|--------|---|-------------------|-------|------------|-------|------------|-------|-----------------------|
| | | Baik | | Cukup Baik | | Tidak Baik | | |
| | | F | % | F | % | F | % | |
| 1 | Kesederhanaan prosedur pelayanan | 18 | 18,5 | 50,3 | 53 | 28,6 | 29,5 | 97 |
| 2 | Keterbukaan informasi pelayanan | 31 | 32 | 31,3 | 32,3 | 34,6 | 35,7 | 97 |
| 3 | Kepuasan pelaksanaan pelayanan | 22,6 | 23,3 | 51 | 52,5 | 23,3 | 24 | 97 |
| 4 | Mutu Produk pelayanan | 43,6 | 45 | 41 | 42,2 | 12,3 | 12,7 | 97 |
| 5 | Tingkat profesional petugas | 44,6 | 46,1 | 46,6 | 48,1 | 5,6 | 5,8 | 97 |
| 6 | Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen | 31,3 | 32,2 | 31 | 32 | 34,6 | 35,7 | 97 |
| 7 | Sarana dan prasarana pelayanan | 69 | 71,1 | 24,6 | 25,4 | 19,6 | 20,2 | 97 |
| Jumlah | | 260,1 | 268,2 | 275,8 | 285,5 | 158,6 | 163,6 | 679 |

Sumber : Data Olahan Penelitian 2012

Keterangan :

F: Frekuensi

%. Persentase

Selanjutnya untuk mengetahui hasil tabulasi dalam menilai jawaban responden pada masing-masing pertanyaan dapat dilakukan dengan cara sesuai ketentuan yang ditetapkan oleh Ari Kunto (2003:43) sebagai berikut ini:

$$\begin{aligned}\text{Baik} & : 3 \times 260,1 = 780,3 \\ \text{Cukup Baik} & : 2 \times 275,8 = 551,6 \\ \text{Tidak Baik} & : 1 \times 158,6 = 158,6+ \\ & = \frac{1490,5 \times 100}{4753} = 30,69 \text{ atau } 30,7\%\end{aligned}$$

Dari tabel rekapitulasi seluruh indikator yang digunakan dalam penelitian dapat diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi pada biro adm. Kesra setda pemprov riau masuk dalam kategori *kurang baik* hal ini sesuai dengan hasil rekapitulasi jawaban responden secara keseluruhan sebesar 30,7 %. Dikatakan *Kurang Baik* karena dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terhadap masyarakat baik dari segi Kesederhanaan prosedur pelayanan, keterbukaan informasi pelayanan, kepastian pelaksanaan pelayanan, mutu produk pelayanan, tingkat profesional petugas, tertib pengelolaan administrasi dan manajemen, dan sarana dan prasarana pelayanan tidak sesuai dengan apa yang di inginkan masyarakat. Seharusnya dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, pihak biroadm. Kesra Setda Provinsi Riau harus menjadikan Kepuasan Pelanggan / Kepuasan Masyarakat sebagai orientasi utama dalam

melaksanakan pelayanan dan sesuai dengan pelayanan yang prima pada
KepMENPAN No 58 Tahun 2002 tersebut.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian penulis dengan judul pelayanan administrasi pemerintahan pada biro administrasi kesejahteraan rakyat sekretariat daerah provinsi riau khususnya bagian pendidikan dan agama, penulis mengambil kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk saling memenuhi kebutuhan dari organisasi publik kepada masyarakat. Artinya adanya hubungan timbal balik yakni organisasi memberikan pelayanan yang merupakan tugas utamanya kepada masyarakat objek utama penerima pelayanan.

Adapun analisis pelayanan administrasi pemerintahan pada biro administrasi kesejahteraan rakyat setda provinsi riau khususnya bagian administrasi pendidikan dan agama berdasarkan hasil penelitian di lapangan berada dalam kategori *kurang baik* sesuai dengan hasil rekapitulasi keseluruhan Questioner pada tabel 5.35 hal 115, yaitu sebanyak 30,7 %. Hasil ini dibuktikan karena dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintahan atau administrasi publik yang diberikan tanpa adanya Standarisasi Operasional Prosedur (SOP) institusi sebagai pedoman dan alat ukur pelayanan yang objektif, sistem dan prosedur persyaratan dengan peraturan baru yang dinilai menyulitkan serta kurangnya transparansi keterbukaan informasi pelayanan. Penulis juga melakukan penilaian melalui wawancara secara langsung kepada Kepala Biro Adm. Kesra serta mendapati bukti kesimpang-siuran informasi pembayaran bantuan beasiswa

maupun rumah ibadah setiap tahunnya memiliki hal-hal sensitif karena kurangnya transparansi informasi, perosedur maupun dana.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai pertimbangan dan mungkin dapat berguna bagi pihak Biro Adm.Kesra Setda Provinsi Riau, yaitu :

1. Salah satu cara untuk mencapai pelayanan publik ataupun pemerintahan yang prima perlu adanya keberadaan Standarisasi Operasional Prosedur (SOP) institusi sebagai pelayan masyarakat. Dengan adanya SOP maka pegawai serta jajarannya akan melaksanakan kegiatan pelayanan dengan standarisasi yang telah ditetapkan, dan tentunya berdampak baik dengan masyarakat yang menerima hasil pelayanan dan merasa puas dengan pelayanan tersebut.
2. Transparansi informasi pelayanan baik itu persyaratan, prosedur serta penetapan keputusan akan bantuan beasiswa dan rumah ibadah menjadi permasalahan utama bagi masyarakat dan harus lebih terbuka lagi agar tak hanya masyarakat disekitar pegawai saja yang mengetahui akan tetapi masyarakat umum bahkan masyarakat terpencil juga mengetahui. Salah satu caranya adalah harus tersedianya media cetak ataupun online yang menerangkan hal-hal tersebut. Apalagi apabila ada peraturan dari pemerintah yang baru dan masih dalam tahap sosialisasi, maka masyarakat tentunya memerlukan media yang baik untuk diakses dan

pegawai juga tidak sulit dalam memberikan informasi pelayanan kepada masyarakat.

3. Secara umum diharapkan pegawai serta jajarannya meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang baik yakni dengan menjadikan KepMENPAN No 58 Tahun 2002 sebagai salah satu pedoman pelaksanaan pelayanan aparatur negara atau aparatur publik yang baik dan benar, serta membuat image pelayanan yang baik yakni menjadikan Biro Adm. Kesejahteraan Setda Provinsi Riau sebagai salah satu organisasi publik yang mencerminkan bukti pelayanan yang mengoptimalkan kepentingan masyarakat dan image itu tak hanya di peruntukkan dan dominasi oleh organisasi swasta.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Al Qur'an dan Terjemahannya. An-Nisa 58-59 PT. Macanan Jaya Cemerlang. 2007
- Abdul Wahab, Solichin DR MA. 2005 *Analisis kebijaksanaan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara
- Ahadi, Nopri SE MM. 2004 *Pengantar Manajemen*. Pekanbaru : UIR Press
- Dwiyanto, Agus. 2006 *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Gramedia
- H.A.S Moenir Drs. 2010 *Manajemen pelayanan Umum*. Jakarta : Bumi Aksara
- Inu Kencana Drs H MSi. 2003 *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta : Bumi Aksara
- _____, 2004 *Ilmu Pemerintahan dan Al-Qur'an*. Jakarta : Bumi Aksara
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Surjadi. 2010. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Jakarta : Refika Aditama
- Sinambela dkk Prof Dr. 2008 *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta : Bumi Aksara
- _____. 2010 *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Soekanto, Soerjono Prof DR MA SH. 2005 *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta : Rajawali Pers
- Solihin, Dadang MA. 2003 *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Solly Lubis Prof DR SH. 2000 *Hukum Tata Negara*. Jakarta : CV. Mandar Maju
- Syamsi, Ibnu Drs SU. 2004 *Efisiensi, Sistem, dan Prosedur Kerja*, Jakarta : Bumi Aksara

Silalahi, Ulbery Drs MA, 2009 *Studi Tentang Ilmu Administrasi*, Jakarta : Sinar Baru Algensindo

Sugiyono, Prof. 2007, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta.

_____. 2008 *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Ari Kunto, Suharsimi Prof Dr. 2006 *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : Rieneka Cipta

_____, 2007 *Metode Penelitian Administrasi*. Jakarta: Rieneka Cipta

Thoha, Miftah. 2005. *Dimensi Prima Administrasi Negara*, Jakarta.

Sumber Lainnya

UU No 22 Tahun 1999 *mengenai Pelayanan Publik*

UU No 25 Tahun 2009 *mengenai Pedoman Pelayanan Umum*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 tahun 1993 *tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*

Undang-undang No 32 tahun 2011 *tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bantuan Sosial*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 *tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KRP/25/M.PAN/2/2004 *tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah*

Peraturan Gubernur Riau Nomor : 11 Tahun 2009 *tentang Uraian Tugas Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat daerah Provinsi Riau*

Keputusan MENPAN No. 58/Kep/MENPAN/2002 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

DAFTAR QUESIONER PENELITIAN

PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAHAN PADA BIRO ADMINISTRASI KESEJAHTERAAN RAKYAT SEKRETARIAT DAERAH PEMERINTAH PROVINSI RIAU

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan Hormat,

Bersama dengan ini, terlebih dahulu saya ucapkan semoga Bapak/Ibu/Sdr/i selalu sehat wal'afiat dalam menjalankan aktifitas sehari-hari. Melalui surat lembaran ini, disampaikan bahwa saya :

Nama : Arnila Wardani

NIM : 10975005663

Jurusan : Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Suska Riau Pekanbaru

Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “Pelayanan Administrasi Pemerintahan pada Biro Administrasi Kesejahteraan Rakyat Setda Pemprov Riau”, maka dari itu saya memohon dengan sangat kepada Bapak/Ibu/Sdr/i pemohon ataupun penerima pelayanan Biro Adm. Kesra untuk dapat mengisi daftar pertanyaan (quesioner) yang telah disediakan.

Quesioner ini ditujukan semata-mata untuk mengumpulkan data dan informasi sehubungan dengan penyusunan skripsi. Oleh karena itu Bapak/Ibu/Sdr/i tidak perlu takut atau ragu-ragu dalam memberikan jawaban yang sejujur-jujurnya. Jawaban yang diminta adalah sesuai dengan kondisi yang dirasakan Bapak/Ibu/Sdr/i selama ini. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini, atas perhatian dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih.

Pekanbaru, Desember 2012

ARNILA WARDANI

A. PETUNJUK PENGISIAN

1. Quesioner ini merupakan alat pengumpul data dan informasi yang semata-mata hanya untuk penelitian ilmiah (skripsi)
2. Data Responden mohon di isi dengan identitas Bapak/Ibu/Sdr/i
3. Nerilah gtanda silang (X) pada salah satu jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr/i anggap benar.

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Umur : Tahun
3. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
4. Pendidikan Terakhir : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA
☐ Diploma (D1/D2/D3) ☐ Sarjana (S1/S2/S3)
5. Pekerjaan : ☐ Pegawai Negeri ☐ Pegawai Swasta
☐ Wiraswasta ☐ Pelajar/Mahasiswa
☐ Lain-lain

B. DAFTAR PERTANYAAN

Kesederhanaan Prosedur Pelayanan

1. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i bagaimana kejelasan alur prosedur pelayanan pada Biro Adm. Kesra ?
 - a. Baik
 - b. Cukup Baik
 - c. Tidak BaikMohon berikan alasan
.....
2. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i bagaimana kesederhanaan prosedur pelayanan di Biro Adm.Kesra ?
 - a. Baik
 - b. Cukup baik
 - c. Tidak Baik

.....

- a. Baik b. Cukup baik c. Tidak Baik

.....

1. Bagaimana keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan yang baru di Biro Adm. Kesra ?

- a. Baik b. Cukup baik c. Tidak Baik

.....

- a. Baik b. Cukup baik c. Tidak Baik

.....

- a. Baik b. Cukup baik c. Tidak Baik

.....

1. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i bagaimana kepastian jadwal pelayanan ?

- a. Baik b. Cukup baik c. Tidak Baik

.....

- Mohon berikan alasan

- Mohon berikan alasan

Mohon berikan alasan

- Mohon berikan alasan

- Mohon berikan alasan

1. Bagaimana sikap petugas dalam memberikan informasi pelayanan ?

a. Baik b. Cukup baik c. Tidak Baik

.....

a. Baik b. Cukup baik c. Tidak Baik

.....

a. Baik b. Cukup baik c. Tidak Baik

.....

1. Bagaimanakah ketertiban administrasi pelayanan pada Biro Adm. Kesra ini ?

.....

a. Baik b. Cukup baik c. Tidak Baik

.....

a. Baik b. Cukup baik c. Tidak Baik

.....

1. Bagaimanakah kenyamanan atas fasilitas pelayanan yang ada ?

a. Baik

b. Cukup baik

c. Tidak Baik

Mohon berikan alasan

.....

2. Bagaimanakah Ketersediaan kondisi fasilitas pelayanan (Ruang Tunggu, AC, TV) ?

a. Baik

b. Cukup baik

c. Tidak Baik

Mohon berikan alasan

.....

3. Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i bagaimana Ketertiban dan Kebersihan lingkungan kerja di Biro Adm. Kesra ?

a. Baik

b. Cukup baik

c. Tidak Baik

Mohon berikan alasan

.....

SARAN

Silahkan berikan saran Bapak/Ibu/Sdr/i agar kondisi pelayanan pada Biro Adm. Kesra ini sesuai dengan harapan kita bersama.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

“Terimakasih atas Kerjasamanya”

DAFTAR WAWANCARA

I. Identitas Diri

Nama : Arnila Wardani
NIM : 10975005663
Jurusan : Administrasi Negara
Alamat : Jalan Abadi No 68 Delima-Pekanbaru

II. Identitas Responden

Nama :
Tanggal :
Tempat :
Jam :

1. Menurut Bapak/Ibu, bagaimanakah sistem administrasi yang sedang dilaksanakan sebagai objek utama pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik atau belum ?
.....
.....
2. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana respon masyarakat terhadap sistem dan prosedur administrasi yang ada pada Biro ini? adakah poster atau pamflet yang menerangkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan?
.....
.....
3. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana kondisi dan situasi kerja pada Biro ini ?
.....
.....
4. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, bagaimanakah sistem akses informasi yang diberikan kepada masyarakat apakah berjalan dengan baik atau sebaliknya ?
.....
.....
5. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana sikap kerja atau etos kerja pegawai pada Biro ini dalam memberikan pelayanan yang prima ?
.....
.....
6. Adanya issue di luaran sana banyak beropini bahwa “hanya orang melayu” yang bisa mendapatkan bantuan beasiswa ataupun dana sosial lainnya hanya diperuntukkan bagi beberapa golongan saja, artinya tidak adanya pemerataan penyaluran dana. Hal ini dikarenakan banyaknya masyarakat

yang memprotes akan persyaratan yang rumit dan terkesan berbelit-belit. Bagaimana menurut Bapak/Ibu mengenai hal ini ?

.....
.....
.....

7. Menurut Bapak/Ibu bagaimanakah sistem klasifikasi dan seleksi para penerima bantuan dana pendidikan? Masyarakat mengeluh tidak adanya kesempatan mendapatkan bantuan dana beasiswa khususnya program S1.

.....
.....
.....

